

**MODEL PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JUAL BELI HP
ANDROID OLEH FORUM *FACEBOOK* DENGAN
SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD)
DAN TRANSFER DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

MUZAMMIL ALFAN NASRULLAH
NIM: E20182205

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2022

**MODEL PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JUAL BELI HP
ANDROID OLEH FORUM *FACEBOOK* DENGAN
SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD)
DAN TRANSFER DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Muzammil Alfian Nasrullah
NIM: E20182205

Disetujui pembimbing



Hikmatul Hasanah, S.E.I., M. E
NUP. 201708173

**MODEL PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JUAL BELI HP
ANDROID OLEH FORUM FACEBOOK DENGAN
SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)
DAN TRANSFER DI JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 21 April 2022

Ketua




M. Saiful Anam, M. Ag.
NIP.197111142003121002

Sekretaris



Hj. Khusnul Khotimah, S. Pd., M. Pd.
NIP. 197706042014112001

Anggota :

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc., M. EI. ()
2. Hikmatul Hasanah, M. E ()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Khardan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴾
﴿ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴾

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya. dan janganlah kalian merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan ”(QS Asy-Syu’ara’: 181-183).*



* Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur`an dan Terjemahan, (Jakarta Timur: Pustaka Al-Mubin, 2013), 417.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta maka saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan ta'dzimi, Bapak Turidi Efendy dan Ibu Ulfatul Hasanah, yang tiada putus berdo'a, menyayangi dan memberikan kasih sayang setulus hati, selalu menjadi motivator terhebat dalam hidupku, tak pernah jemu mendoakan, menyayangi, mengajari, menghadapi kerasnya hidup tanpa mengeluh, atas semua pengorbanan dan kesabarannya mengantarkan saya sampai saat ini.
2. Dosen dan guru yang telah membimbing memberikan saya ilmu yang tak kenal lelah, semoga ilmu yang saya dapat akan barokah dan bermanfaat.
3. Untuk Siti Ulfatul Kamila yang sangat tercinta yang selalu mendampingi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini
4. Terima kasih kepada seluruh teman-teman ES 5 Ekonomi Syariah 2018 yang telah menemani saya dalam proses pembelajaran selama ini.
5. Almamater saya tercinta, Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menaungi saya selama menempuh program studi ekonomi syariah.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan tanggung jawabnya yang berupa skripsi dengan judul “**Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum Facebook Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Dan Transfer Di Jember**”. Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi S1 (Strata 1) di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis atau peneliti menyadari jika penyusunan skripsi tidak akan berhasil tanpa adanya dorongan dari semua pihak yang ikut berkontribusi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Babun Suharto SE. MM selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas yang memadai selama kami menuntut ilmu di UIN KH Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifai, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah memberikan arahannya dalam program perkuliahan dan penyelesaian program S1 dan Selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dalam proses perkuliahan

3. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan arahannya dalam program perkuliahan dan penyelesaian program S1.
4. Hikmatul Hasanah, S.E.I, M.E selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing kami, memberikan masukan dan arahan, serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi. Penulis menyadari jika dalam penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf kepada para pembaca dan mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang mempunyai sifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat sebagai bentuk referensi dan ilmu pengetahuan Ekonomi Syariah yang semestinya, Amin ya rabbal alamin.

Jember, 21 April 2022



Muzammil Alfian Nasrullah
NIM: E20182205

ABSTRAK

MUZAMMIL ALFAN NASRULLAH, 2021: Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum Facebook Dengan Sistem *Cash On Delivery (COD)* dan Transfer Di Jember.

Seiring perkembangan zaman perdagangan yang terus berkembang setiap tahunnya yakni salah satunya karena adanya penggunaan internet yang digunakan sebagai media perdagangan. Manfaat dari adanya media perdagangan ini yang diperoleh oleh perusahaan ataupun konsumen saat melangsungkan transaksi yang memanfaatkan internet yang dikenal dengan jual beli secara online. Faedah dari jual beli online ini dapat menonjolkan biaya barang dan jasa, serta bisa meningkatkan suatu kepuasan terhadap konsumen yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan untuk memperoleh barang atau produk yang diperlukan.

Fokus penelitian ini adalah: 1 Bagaimana Praktek Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD Dan Transfer Di Jember? 2. Bagaimana model perlindungan konsumen pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD Dan Transfer Di Jember?.

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk Mendeskripsikan Praktek Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD Dan Transfer Di Jember. 2. Untuk Mendeskripsikan model perlindungan konsumen pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD Dan Transfer Di Jember.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu jenis kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian di wilayah Jember dan sekitarnya jenis penelitian Field Research, teknik pengumpulan data: wawancara, dokumentasi, dan observasi. Adapun analisis data meliputi: Reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1. Permasalahan dalam Praktek Jual Beli HP Android Jember di Grup *Facebook*, Barang yang di beli tidak sesuai spesifikasi terdapat banyak kecacatan dan kerusakan pada komponen HP 2. Saat melakukan transaksi menggunakan Sistem transfer yang rawan terhadap penipuan. 3. Saat melakukan *Cash On Delivery (COD)* pembeli tidak datang. Tidak hanya konsumen yang pernah merasa dirugikan pada saat transaksi jual beli handphone bekas, pasalnya ada salah satu penjual yang merasa dirugikan akibat adanya konsumen yang tak datang saat melakukan transaksi dengan sistem *Cash On Delivery (COD)*.

Kata Kunci : Penjual, Pembeli , Jual Beli Online, *Facebook*, *Cash On Delivery (COD)*, dan Sistem Transfer.

ABSTRACT

MUZAMMIL ALFAN NASRULLAH, 2021: *Consumer Protection Model in Selling and Buying Android Cellphones by Facebook Forum With Cash On Delivery (COD) and Transfer System in Jember.*

Along with the development of the trading era that continues to grow every year, one of them is because of the internet, which is used as a trading media. The benefits of this trading media are obtained by companies or consumers when conducting transactions using the internet, which is known as buying and selling online. The benefits of buying and selling online show the cost of goods and services, and also increase a satisfaction with consumers related to the speed and ease for getting the goods or products needed.

The focus of this research is: 1 How is the practice of buying and selling Android phones by the Facebook forum with COD and transfer systems in Jember? 2. What is the consumer protection model for buying and selling Android phones by the Facebook forum with a COD and transfer system in Jember?. The aims of this research are:1. To find out the practice of buying and selling Android phones by the Facebook forum with a COD and transfer system in Jember. 2. To find out how the consumer protection model is in buying and selling Android cellphones by the Facebook forum with COD and transfer systems in Jember.

This research was conducted using a qualitative approach, namely descriptive qualitative type. Research location Balung Jember type of research FieldResearch, data collection techniques: interviews, documentation, and observation. The data analysis includes: data reduction, data presentation, withdrawal conclusion. While the validity of the data using the source triangulation technique and technical triangulation.

The results of this study conclude that: 1. Problems in the Practice of Selling and Buying HP Android Jember in the Facebook Group, the goods purchased are not according to specifications. 2. When making transactions using a transfer system that is prone to fraud. 3. When doing Cash On Delivery (COD) the buyer does not come. Not only consumers who have felt disadvantaged when buying and selling used mobile phones, the article is that there is one seller who feels disadvantaged due to consumers who do not come when making transactions with the system Cash On Delivery (cod).

Keyword : *Seller, Buyer, Buying and Selling Online, Facebook, Cash On Delivery (COD), and Transfer System.*

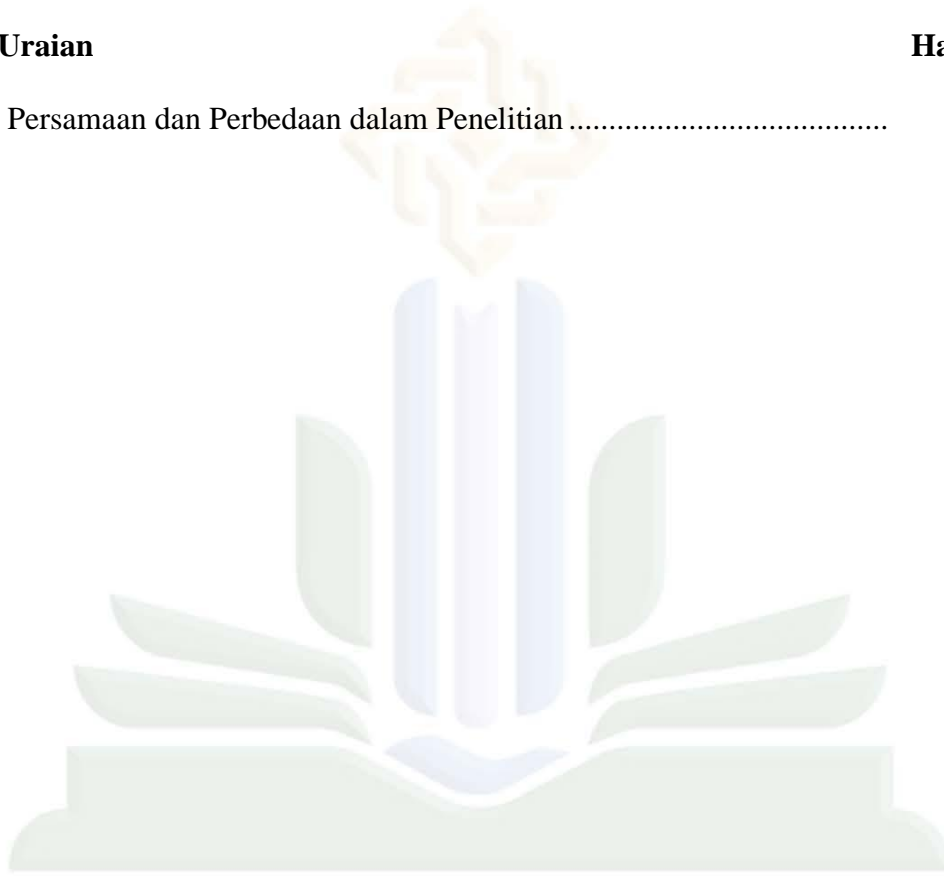
DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus penelitian	10
C. Tujuan penelitian.....	10
D. Manfaat Peneliyian.....	10
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian teori	28
BAB III: METODE PENELITIAN.....	59
A. Pendekatan dan jenis penelitian	59
B. Lokasi penelitian	60

C. Subjek Penelitian.....	60
D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Analisis Data	62
F. Keabsahan Data.....	63
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	64
BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	67
A. Gambaran Objek penelitian.....	67
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	68
C. Pembahasan Temuan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Foto/Dokumentasi	
4. Pedoman Penelitian	
5. Jurnal Kegiatan Penelitian	
6. Surat Izin Penelitian	
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
8. Biodata Penelitian	

DAFTAR TABEL

No.Uraian	Hal
2.1 Persamaan dan Perbedaan dalam Penelitian	22



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring perkembangan zaman perdagangan yang terus berkembang setiap tahunnya yakni salah satunya karena adanya penggunaan internet yang digunakan sebagai media perdagangan. Manfaat dari adanya media perdagangan ini yang diperoleh oleh perusahaan ataupun konsumen saat melangsungkan transaksi yang memanfaatkan internet yang dikenal dengan jual beli secara online. Faedah dari jual beli online ini dapat menonjolkan biaya barang dan jasa, serta bisa meningkatkan suatu kepuasan terhadap konsumen yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan untuk memperoleh barang atau produk yang diperlukan.²

Istilah jual beli berdasarkan KBBI ialah sistem perdagangan, perniagaan, penjualan serta pembelian produk atau barang. Jual beli online atau *E-trade* merupakan sebuah kegiatan perniagaan yang berupa perniagaan pada lazimnya, hanya saja khalayak yang terlibat transaksi tidak bertatap muka secara langsung akan tetapi menggunakan media massa yang memanfaatkan sebuah elektronik. Jual beli online proses transaksinya sangat mudah, cepat, dan memanager biaya, efektif dan konsumen tidak perlu beranjak dari lokasi dan tempat ia berada. Adapun yang dijadikan dasar untuk sistem jual beli ini dikerjakan atas keinginan sendiri.³

² Boediono, *Ekonomi Indonesia: dalam lintas sejarah*. (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2016), 18.

³ Fitria, *Bisnis Jual Beli Online dalam Hukum Islam*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2017, Vol. 3, No.1.

Jual beli online terdapat 2 kata, jual beli dan online. Jual beli pun juga terdapat 2 suku kata yakni jual dan beli. Kata jual dan beli sebenarnya memiliki makna yang sama satu dengan yang lainnya bertolak belakang. Kata jual sendiri memaparkan jika terjadi kegiatan dalam menjual, dan sedangkan beli terdapat kejadian dalam membeli. Maka sesuai dengan uraian itu perkataan jual dan beli memaparkan jika terdapat 2 kegiatan dalam satu kejadian, yakni satu bagian yang menjual dan bagian lainnya yang membeli, dari situ maka terjadi sebuah transaksi yang dianggap terjadi sebuah hukum jual beli.⁴

Online sendiri merupakan sebuah kegiatan perniagaan pada lazimnya, dimana seorang publik yang melakukan transaksi tidak bertatap muka secara langsung akan tetapi memanfaatkan sebuah elektronik yang terhubung dengan Internet.⁵ Dengan demikian jual beli secara online merupakan sebuah transaksi sistem jual beli yang memanfaatkan jaringan atau terkoneksi pada sebuah jaringan yang harus terhubung pada perangkat. Sehingga para penjual ataupun pembeli bisa melakukan transaksi tanpa harus bertemu atau konsumen tidak perlu pindah dari tempat ia berada, dan dimana penjual serta pembeli saling berkomunikasi satu sama lain dengan menggunakan perangkat yang terkoneksi dengan internet.⁶

Berbelanja atau melakukan sebuah transaksi perdagangan secara online yang menggunakan media sosial lainnya dikatakan bahwa tahapannya tentu berbeda dengan berbelanja atau transaksi secara nyata. Adanya jual beli online

⁴ Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, (Bandung: Sinar harapan.2019), 12.

⁵ Dewi, *Pengantar Jual Beli*, (Bandung : Pustaka Setia, 2005), 196.

⁶ Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, 17

meminimalkan waktu dan biaya yang relatif murah tanpa adanya proses yang ribet, dimana seorang pembeli atau konsumen cukup menggunakan handphone yang terhubung dengan internet kemudian pembeli mempelajari syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum di pihak penjual, manfaat dari jual beli secara online ini terdapat beberapa masalah mengenai perlindungan konsumen atau pembelinya seperti persoalan terkait adanya penipuan atau produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan aslinya.⁷ Transaksi-transaksi yang dilakukan bisa melalui berbagai macam hal yang bisa ditentukan sesuai dengan keinginan dari konsumen serta ketentuan dari penjual menawarkan pembayaran melalui seperti COD, transfer, dan lain sebagainya.

Transaksi *Cash On Delivery* (COD) merupakan salah satu bentuk transaksi yang sistemnya dimana pembayaran dilakukan oleh konsumen apabila barang sudah diterima oleh konsumen itu sendiri. Sehingga bisa dianggap transaksi langsung yang dilakukan antara konsumen dan penjual secara tatap muka.

Sedangkan metode transaksi transfer merupakan salah satu metode transaksi yang dianggap cukup memudahkan antara penjual dan konsumen dimana transfer sendiri merupakan pemindahan dana dari satu rekening ke pada rekening lain yang tentunya bisa beda bank. Dianggap transaksi ini konsumen membayar dengan memindahkan sejumlah dana kepada rekening penjual.

⁷ P.Dwi Atmojo, *Panggih, Internet Untuk Bisnis I*, (Jogjakarta: Dirkomnet Training, 2017), 25.

Produk dan jasa yang di iklan kan di internet sangat beragam mulai dari kebutuhan sehari-hari, barang-barang, pokok hingga barang elektronik. Tidak dipungkiri lagi jika berbisnis dengan memanfaatkan situs di internet dapat mendorong ekonomi di dalam masyarakat. Seperti contoh salah satu situs jejaring sosial yang bernama *Facebook*. *Facebook* saat ini menjadi primadona bagi setiap pengguna internet. karena *Facebook* memberikan banyak manfaat. Bisa dikatakan sebagai alat untuk berkomunikasi dan *Facebook* juga bisa digunakan sebagai alat untuk berbisnis online.⁸

Secara sistematis, barang *second* tidak akan jauh dari kata cacat. Selain melihat kondisi barang yang dijual, seorang pembeli membutuhkan tempat, agar bisa mengetahui kondisi barang secara langsung dan mengidentifikasi ketidak sempurnaan barang tersebut apakah sesuai ataupun tidak dengan kekurangan barang yang dijual, karena menurut bahasa cacat merupakan hal-hal yang bisa menghilangkan kondisi suatu produk atau barang dimana keaslian barang tersebut berkurang.

Dalam hal ini Allah berfirman di QS An Nisaa' ayat 29 yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu (QS An Nisaa' Ayat 29).”

⁸ Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat. 2006), 175.

Ayat diatas menjelaskan larangan kepada manusia untuk melakukan perbuatan tercela untuk memperoleh harta. Allah melarang keras umatnya untuk tidak berbuat penipuan, kedustaan, perampasan, pencurian, atau perbuatan yang lainnya, secara bathil karena untuk memperoleh harta benda. Jual beli yang baik yakni dilandasi atas unsur suka sama suka.

Begitupun dalam praktik jual beli HP android Jember yang ada di forum facebook. Di forum jual beli HP android Jember ini setiap hari nya terdapat barang yang di posting. Dalam postingan tersebut penjual mencantumkan seperti spesifikasi barang, kondisi barang dan tidak lupa penjual akan mencantumkan nomor telepon dengan tujuan agar nantinya jika ada anggota forum tertarik dengan postingan tersebut maka calon pembeli bisa langsung menghubungi penjual, serta penjual akan menjelaskan jika terdapat kerusakan atau kecacatan pada komponen HP yang akan di jual. Berbeda dengan barang baru yang dideskripsikan dalam iklan hanya harga, merek, dan garansi (apabila penjual memberikan garansi). Terkait harga untuk barang baru biasanya relatif murah, hanya selisih sedikit dari harga normal dipasar. Jika pembeli berminat dengan barang yang dipromosikan, pembeli akan menawar dengan mengirim pesan kepada penjual ada juga yang secara langsung menulis di kolom komentar, selain itu juga pembeli menghubungi nomor telepon yang sudah tercantum di dalam postingan tersebut. setelah melakukan proses negosiasi harga barang. Maka proses selanjutnya penjual dan pembeli akan menyepakati dalam metode pembayaran. Pembayaran bisa dilakukan dalam metode *Cash Of delivery* (COD) dan juga menggunakan

metode Transfer. Penggunaan metode Transfer dilakukan apabila pembeli dan penjual berada posisi yang jauh sehingga tidak memungkinkan untuk bertemu secara langsung. Dengan metode tersebut pembeli diberikan kompensasi pengembalian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang sudah ditawarkan. Berbeda dengan penggunaan sistem *Cash of delivery* (COD) jika penjual dan pembeli berada di satu wilayah maka kedua belah pihak tersebut akan bertemu di tempat yang telah disepakati sebelumnya. dalam metode COD ini pembeli bisa melihat dan mengecek barang secara langsung apakah barang yang ditawarkan sesuai dengan postingan sebelumnya atau terdapat kerusakan sehingga nanti pembeli merasa tidak cocok dengan barang tersebut maka pembeli dapat membatalkan pembelian.⁹

Pada kenyataan yang sesungguhnya jual beli HP android di forum facebook ini terkait kecacatan yang ada di HP tersebut seorang pembeli tidak mengetahuinya. Beberapa penjual yang ada di forum jual beli HP sering kali menyembunyikan kecacatan HP yang mereka jual, dan juga ada sebagian pembeli yang mengingkari janji saat melakukan transaksi jual beli berbasis COD (*Cash On Delivery*) baik dari seorang konsumen atau penjual. Terkadang ada seorang konsumen yang mengeluh karena mereka merasa dibohongi oleh seorang penjual sebab barang yang dibeli dan dikirimkan tidak sesuai dengan deskripsi HP yang dipesan.¹⁰

Penelitian yang diteliti oleh Dahlia . S.H, MH Jurnal Wacana Hukum Vol VII, No 1, 1 April 2009. Dengan judul penelitian “Perlindungan

⁹ Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, 35

¹⁰ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2009), 57.

Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Media Internet (*E-COMMERCE*)”. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa di dalam proses jual beli secara online terdapat beberapa bentuk perlindungan terhadap konsumen sebagaimana disebutkan didalam UUPK bahwa hak konsumen meliputi privasi, akurasi, properti, dan aksesibilitas dalam penggunaan digital tanda tangan. Dan apabila terjadi penyimpangan di dalam proses transaksi maka terdapat dua cara atau upaya yang dapat dilakukan, yaitu melakukan penyelesaian secara personal dan kekeluargaan dan yang kedua apabila upaya personal tersebut tidak memiliki implikasi yang positif, maka upaya selanjutnya ialah melalui jalur hukum.

Banyaknya keluhan-keluhan dari konsumen terkait penipuan pada forum jual beli yang ada di *Facebook* sehingga menimbulkan banyak permasalahan. Dalam hal ini bisa di minimalisir tentunya dengan pengelolaan forum jual beli yang baik. Pengelolaan pada forum tentunya bisa dilakukan oleh pembuat forum jual beli tersebut. Ada beberapa orang yang mengelola forum jual beli HP android yang ada di forum *Facebook* yang di sebut Admin grup dan moderator. Dalam menghadapi hal ini tentunya pengelola forum harus melakukan berbagai macam upaya untuk meminimalisir penipuan yang ada pada forum jual beli. Upaya tersebut seperti pendaftaran untuk masuk forum jual beli diperketat dengan cara memberikan syarat-syarat untuk bergabung yaitu mengisi formulir seperti nama lengkap, nomor HP yang aktif, alamat, atau berupa identitas lengkap. Sehingga bisa menjadi data yang bisa dikelola oleh admin forum jual beli.

Upaya lain untuk melindungi konsumen dan mengurangi penipuan melalui forum yaitu dengan hal memberikan keterangan atau pemberitahuan yang jelas pada deskripsi forum terkait peraturan yang signifikan terkait, seperti penipuan dan kecurangan bisa langsung membuat laporan pada admin forum jual beli. Keterangan tersebut bisa dijadikan acuan pada forum jual beli itu sendiri. Dengan adanya keterangan terhadap hal penipuan dan kecurangan dalam forum jual beli tentunya perlu adanya peraturan-peraturan yang mengatur baik penjual maupun konsumen. Peraturan tersebut terkait transaksi jual beli seperti di setiap postingan harus ditulis dengan sejujurnya dan barang yang diperjual belikan.

Selain memberikan keterangan dan berbagai peraturan tentunya admin forum harus memberikan peraturan terkait persetujuan untuk postingan yang akan ditampilkan pada forum jual beli sehingga postingan perlu adanya persetujuan dari admin forum terlebih dahulu dengan cara seperti ini admin bisa terlebih dahulu menyeleksi postingan yang akan ditampilkan apabila terdapat indikasi penipuan seperti harga barang yang terlalu murah pada foto produk yang dicantumkan terlihat tidak sesuai antara harga dan barang. Admin forum bisa menolak postingan untuk ditampilkan pada forum, atau bisa menanyakan terlebih dahulu serta meminta penjelasan kepada penjual terkait postingan.

Upaya yang dilakukan oleh admin dan moderator merupakan bentuk dalam melindungi konsumen dari berbagai unsur penipuan yang dilakukan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab. Upaya tersebut merupakan

perlindungan yang diberikan kepada seluruh anggota khususnya bagi calon pembeli yang ada di forum jual beli hp android tersebut.

Berdasarkan observasi di awal bahwa praktik jual beli HP android di Jember tidak pernah sepi postingan, terdapat beberapa barang yang ditawarkan baik dari barang baru hingga setengah pemakaian atau bekas. Harga untuk barang *second* biasanya harganya setengah harga dari harga beli awalnya. Berbeda dengan barang baru yang dideskripsikan dalam iklan hanya harga, merek, dan garansi (apabila penjual memberikan garansi). Terkait harga untuk barang baru biasanya relatif murah, hanya selisih sedikit dari harga normal pada umumnya. Setelah postingan disetujui oleh admin maka postingan tersebut bisa di lihat oleh para anggota forum jual beli HP android di Jember penjual juga bisa membagikan postingannya ke grup lain dan bisa di juga dibagikan di marketplace agar barang yang di iklankan segera laku.¹¹

Dari penguraian diatas, penulis tertarik dalam mengkaji masalah tersebut dengan cara mengetahui bagaimana realisasi Jual Beli HP Android di Jember oleh forum *Facebook* dan bagaimana model perlindungan konsumen pada jual beli hp android oleh forum *Facebook* tersebut. Maka penulis tertarik meneliti lebih dalam terkait perlindungan konsumen dengan mengambil judul “*Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum Facebook Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) dan Transfer Di Jember*”.

¹¹ Observasi Peneliti, Jember 4 Oktober 2021.

B. Fokus Penelitian

Setelah penjabaran latar belakang, maka dapat ditetapkan fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Praktek Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Dan Transfer Di Jember?
2. Bagaimana model perlindungan konsumen pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Dan Transfer Di Jember ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai fokus penelitian, maka dapat ditentukan tujuan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Praktek Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Dan Transfer Di Jember
2. Untuk mendeskripsikan model perlindungan konsumen pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Dan Transfer Di Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan diantaranya:

1. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan yang berhubungan tentang model perlindungan konsumen pada jual beli hp

android oleh forum *Facebook* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dan transfer di Jember

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini mampu memberikan manfaat serta pemahaman maupun perkembangan keilmuan bagi peneliti terkait model perlindungan konsumen pada jual beli hp android oleh forum *Facebook* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dan transfer di Jember.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Hasil penelitian ini sebagai kontribusi pengetahuan keilmuan dari peneliti kepada almamater UIN KHAS Jember untuk dijadikan sebagai rujukan kepentingan akademisi.

E. Definisi Istilah

Penulis sampaikan bahwa judul penelitian "Model perlindungan konsumen pada jual beli hp android oleh forum *Facebook* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dan transfer di Jember" Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman pengertian dalam memahami judul yang telah kami sebutkan di atas, maka penulis menegaskan beberapa istilah pokok yang terdapat dalam rumusan judul:

1. Model Perlindungan terhadap konsumen

Upaya yang memastikan hukum untuk memperoleh perlindungan terhadap konsumen (UUPK).¹²

Berdasarkan pemaparan peneliti, perlindungan terhadap konsumen adalah sebagai faktor penting dalam memberikan kesan mendalam kepada konsumen. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan. Model perlindungan terhadap konsumen sendiri merupakan berbagai macam upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen itu sendiri. Seperti memberikan peraturan-peraturan khusus terhadap anggota forum. Tentunya upaya-upaya yang dilakukan harus disesuaikan dengan kebutuhan dari forum jual beli.

2. Jual beli secara online

Terdapat 2 kata, jual beli dan online. Jual beli ialah perdagangan, perniagaan, penjualan, pembelian barang atau produk istilah ini berdasarkan KBBI. Sedangkan online yakni sebuah kegiatan perniagaan sesuai dengan perniagaan yang semestinya, hanya saja pihak yang terlibat tidak bertatap secara langsung akan tetapi berkomunikasi melalui media internet yang menggunakan elektronik.¹³

Berdasarkan pemaparan peneliti ialah jual beli secara online merupakan transaksi yang dilakukan secara virtual atau di dunia maya dimana pembeli dan penjual tidak melaksanakan transaksi secara tatap

¹² Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ Gemala, Dewi, Widyaningsih, & Yeni Salma Barlinti, *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2005), 196

muka tetapi hakikat dalam jual beli itu sendiri tidak mengurangi nilai didalamnya.

3. Forum *Facebook*

Merupakan salah satu sarana komunikasi bagi pengguna media sosial *Facebook* untuk melakukan berbagai macam aktivitas seperti jual beli, dan berbagai macam transaksi didalamnya.¹⁴

4. *Cash On Delivery* (COD)

Transaksi yang mewajibkan adanya pertemuan kedua belah pihak (penjual dan pembeli) di tempat dan waktu yang telah ditentukan dan disepakati oleh kedua belah pihak sebelumnya. Pada tahapan COD biasanya setelah pembeli menyepakati untuk melakukan pengecekan barang, maka akan menentukan tempat untuk bertemu yang disebut dengan COD. Setelah pembeli bertemu dengan penjual, pembeli akan mengecek kondisi barang yang dipesan terlebih dahulu dan jika semua sudah sesuai maka akan langsung pada tahap transaksi secara tunai.¹⁵

5. Transfer

Sebuah aktivitas jasa bank untuk mentransfer atau memindahkan sejumlah nominal tertentu sesuai dengan permintaan si pemberi amanat yang ditujukan untuk memperoleh keuntungan seseorang dari rekening lain yang dipilih sebagai penerima dana tersebut.¹⁶

¹⁴ Dian Ayu Gemilang, *Peran Facebook sebagai Media Komunikasi Bisnis Online (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Facebook sebagai Media Komunikasi Bisnis Online)*, 2011

¹⁵ Dewi, *Pengantar Jual Beli*, (Bandung : Pustaka Setia, 2005), 196

¹⁶ <https://www.sirclo.com/sejarah-perkembangan-marketplace-di-indonesia/>

F. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian terdahulu, kajian teori, metodologi penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini peneliti akan menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian ini.

Bab III Pemaparan Data, pada bab ini peneliti memaparkan data hasil penelitian yang digali dan dikumpulkan dari lapangan, data-data tersebut terkait dengan gambaran umum lokasi penelitian

Bab IV Analisis Data, bab ini merupakan pembahasan dari bagian inti skripsi

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dan saran. Bab ini merupakan akhir dari keseluruhan penulisan skripsi. Dalam bab ini dikemukakan dari keseluruhan kajian yang merupakan jawaban dari permasalahan dan dikemukakan juga tentang saran-saran, penutup sebagai tindak lanjut dari rangkaian penutup.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah penelitian yang dilakukan secara sistematis dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang saat ini sedang dilaksanakan. Tujuan dari penelitian terdahulu ini ialah untuk meninjau orisinilitas atau keaslian penelitian yang dilangsungkan. Disamping itu penelitian terdahulu bermanfaat untuk menjadi sebuah pedoman penelitian, memperkaya teori didalam mengkaji fokus penelitian yang berkaitan. Dapat berupa skripsi, jurnal, tesis, hingga disertasi. Adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Media Internet (*E-COMMERCE*) karya Dahlia. S.H, MH Jurnal Wacana Hukum Vol VII, No 1, 1 April 2009. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa di dalam proses jual beli secara online terdapat beberapa bentuk perlindungan terhadap konsumen sebagaimana disebutkan didalam UUPK bahwa hak konsumen meliputi privasi, akurasi, properti, dan aksesibilitas dalam penggunaan digital tanda tangan. Dan apabila terjadi penyimpangan di dalam proses transaksi maka terdapat dua cara atau upaya yang dapat dilakukan, yaitu melakukan penyelesaian secara personal dan kekeluargaan dan yang kedua apabila

upaya personal tersebut tidak memiliki implikasi yang positif, maka upaya selanjutnya ialah melalui jalur hukum.¹⁷

2. Penelitian terdahulu selanjutnya berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam.” Merupakan karya dari H. A. Khumedi Ja’far, Jurnal ASAS, Vol.6, No.1, Januari 2014. Hasil dari Penelitian ini mengungkapkan bahwa Islam memberikan dan menentukan nilai-nilai dan etika bisnis yang berorientasi untuk memberikan perlindungan kepada konsumen melalui i’tikad yang baik, tidak bersumpah dengan sumpah palsu, tidak curang dalam menakar timbangan, tidak menjual barang yang tidak layak jual, tidak melakukan praktek riba serta berzakat sebagai upaya penyucian harta dagangan. Disamping itu terdapat ketentuan dan peraturan undang-undang tentang perlindungan konsumen yang belum terjamah oleh etika berbisnis dalam Islam berupa jual beli barang dan jasa yang diharamkan dalam Islam.¹⁸
3. Penelitian terdahulu yang pertama berjudul “Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus”. Oleh Muhammad Billah Yuhadian (2013), Universitas Hasanuddin. Metodologi yang diterapkan pada penelitian ini yakni metode penelitian *Field Research* (Penelitian Lapangan) dan *Library Research* (Metode Kepustakaan). Penelitian yang menerapkan kepustakaan dan hasil wawancara yang diselenggarakan di lapangan. Sesuai pembahasan akan

¹⁷ Dahlia. S.H, MH, “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Media Internet (E-COMMERCE)”. Jurnal Wacana Hukum Vol VII, No 1, 1 April 2009.

¹⁸ H. A. Khumedi Ja’far, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam”. Jurnal ASAS, Vol.6, No.1, Januari 2014.

hasil penelitian yang disimpulkan Pertama, perjanjian jual beli online melalui rekening bersama pada FJB Kaskus telah sesuai dengan ketentuan afdolnya sebuah perjanjian yakni kesepakatan, kecepatan, suatu hal khusus, dan sebuah sebab yang halal. Kedua, perlindungan secara hukum untuk penjual dan pembeli yang menerapkan jasa rekening bersama sudah tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁹

4. Penelitian dengan judul Jual Beli Akun Game Online Garena Free Fire Di *Facebook* Perspektif Hukum Bisnis Syariah skripsi karya Bimo Barata (2021) mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mekanisme transaksi jual beli akun game online Garena Free Fire disepakati melalui aplikasi media sosial, seperti *Facebook* dan WhatsApp. Jual beli ini termasuk ke dalam ba'i salam, yang dimana penjual memberikan pembayaran terlebih dahulu yang kemudian diikuti dengan penyerahan akun. Jual beli ini sudah sejalan dengan prinsip jual beli yang terkandung dalam hukum bisnis syariah meskipun produk atau objek yang diperdagangkan berbentuk online. Hal tersebut dilihat dari transaksi yang terjadi berdasarkan suka sama suka, antara penjual dan pembeli. Serta kepemilikan yang jelas, sehingga tidak ada terdapat masalah dikemudian hari.

¹⁹ Muhammad Billah Yuhadian, “*Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus*”, (Skripsi: Universitas Hasanuddin, 2013), 81.

5. Penelitian terdahulu selanjutnya berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan *Service* (Studi Kasus Di Samsung *Service Center* Purwokerto)”. Skripsi karya Hana Afifah IAIN Purwokerto. Hasil dari penelitian tersebut yaitu perlindungan terhadap konsumen merupakan sebuah tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak Samsung service center terhadap para konsumen yang mengklaim adanya kecacatan barang, kelalaian dan ketidaksesuaian yang diakibatkan oleh pihak *Service Center* Sendiri. Dalam hal perlindungan konsumen ini pihak Servis Center berpedoman kepada undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 Tahun 1999. Sedangkan dalam hukum Islam pihak *Service Center* mengacu kepada hukum Khiyar Aib, atau kecacatan barang.²⁰
6. Skripsi dengan judul Jual Beli Barang-Barang Second Dengan Sistem *Cash On Delivery* (Cod) (Studi Kasus Pada Situs Forum Jual Beli Purwokerto) pada tahun 2017 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Muamalah Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini menurut hukum islam pelaksanaan jual beli barang-barang second dengan sistim cash on delivery (COD) di Forum Jual Beli Purwokerto diperbolehkan (sah) apabila tidak ada pihak yang dirugikan, serta syarat dan rukunnya terpenuhi. Apabila salah satu syarat subjek (penjual/pembeli), syarat objek transaksi tidak terpenuhi dan dalam upaya perlindungan terhadap pembeli,

²⁰ Hana Afifah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan *Service* (Studi Kasus Di Samsung *Service Center* Purwokerto)”.

para penjual tidak bersedia memberikan hak khiyar berupa khiyar majlis, khiyar syarat dan khiyar aib maka akadnya batal (tidak sah).

7. Skripsi yang berjudul “Praktik Jual Beli Online Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro Perspektif Ekonomi Islam” ditulis oleh Novitasari mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 2020. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pertama, FB sebagai wadah untuk berbisnis jual beli secara online pada mahasiswa IAIN METRO. Kedua, jual beli online pada mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro angkatan 2015 diimplementasikan menggunakan beberapa media sosial salah satunya yakni *Facebook*. Ketiga, penjual melakukan promosi barang dagangannya dengan memanfaatkan akun media sosial yang dimilikinya. Setelah pembeli memesan sebuah barang dan melakukan pembayaran maka barang tersebut akan dikirimkan kepada pembeli.²¹
8. Penelitian terdahulu yang kedelapan berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Rekening Bersama dalam Transaksi Jual Beli Online”. ditulis oleh May Mustika Humaira mahasiswa UIN Sunan Kalijaga 2014. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pertama, jika transaksi jual beli online menggunakan Rekening bersama dioperasikan berdasarkan syariat islam dengan cara penjual dan pembeli memiliki kepribadian yang jujur, amanah, tidak menipu, menepati janji, tidak

²¹ Nopitasari, “*Praktik Jual Beli Online Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro Perspektif Ekonomi Islam*”, (Skripsi, Iain Metro, 2020), 88.

melupakan akhirat dan mempunyai akad berdasarkan hukum islam, sesuai istilah maka transaksi jual beli secara online yang menggunakan rekening bersama dikatakan sebagai hal yang disebut halal. Kedua, pada tulisan di atas menjelaskan terkait garis besar terkait mekanisme rekening bersama serta bagaimana hukum islam yang ada.²²

9. Skripsi yang berjudul “Praktek Jual Beli Handphone Bekas Di Sosial Media *Facebook* Perspektif UU Perlindungan Konsumen Dan Fiqh Muamalah” Ditulis Oleh Sri Ana Wahyuni Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syari’ah fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2020 kesimpulan yang diperoleh yakni pertama, *Facebook* sebagai praktek jual beli hp *second*. Kedua, pada penelitian ini berdasarkan masalah yang terjadi oleh sebagian pembeli menjelaskan jika mereka tidak menerima barang yang sesuai dengan pesanan dan penjual tidak memberikan ganti rugi bahkan menutup semua akses yang berhubungan dengan pembeli. Ketiga, jual beli HP *second* di media sosial *Facebook* pendapat fiqh muamalah (forum jual beli hp *second* sumenep “pragaan dan sekitarnya” dalam peninjauan menurut fiqh muamalah tidak benar dengan ketentuan syarat dan rukun-rukun jual beli karena tidak sesuai dengan hak-hak syariat Islam hal itu karena terdapat unsur ketika jelasan dan tidak adanya hak khiyar yang diberikan kepada pembeli yakni khiyar. Aib Khiyar, aib merupakan bentuk dari khiyar

²² May Mustika, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Rekening Bersama dalam Transaksi Jual Beli Online.*”, (Skripsi: UIN Sunan Kalijaga, 2014), 76.

dalam melanjutkan atau membatalkan sistem jual beli yang disebabkan ada yang cacat yang dibeli.²³

10. Skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dengan Sistem Online Ditulis Oleh Mochammad Choirul Huda” Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Syariah Jurusan Muamalah Surabaya 2010 Kesimpulan yang diperoleh yakni pertama penggunaan internet sebagai media perdagangan transaksi jual beli melalui basis online dengan menggunakan kartu kredit. Kedua, penulis berusaha mengkaji dan memfokuskan transaksi jual beli dengan sistem yang berbasis online dalam transaksi jual belinya, yang mana terdapat transaksi jual beli secara online tersebut memiliki konsekuensi keamanan yang kurang maksimal, baik pada waktu transaksi pembayaran yang menggunakan *charge card* atau kartu kredit dan nantinya apakah timbul problem hukum ataupun tidak. Banyak hal yang terjadi saat transaksi jual beli online.²⁴

²³ Sri Ana Wahyuni, “Praktek Jual Beli Handphone Bekas Di Sosial Media Facebook Perspektif Uu Perlindungan Konsumen Dan Fiqh Muamalah”, (Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2014), 61.

²⁴ Mohammad Hoirul Huda, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dengan Sistem Online”, (Skripsi: UINSA, 2010), 74.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1. Dahlia. S.H, MH Jurnal Wacana Hukum Vol VII, No 1, 1 April 2009	“Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Media Internet (<i>E-COMMERCE</i>).”	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan ialah sama sama memiliki tema penelitian terkait perlindungan konsumen, selain itu metode penelitian ini juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang berlangsung ialah fokus penelitiannya. Dimana penelitian ini berfokus terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online secara luas yaitu <i>e-commerce</i> . sedangkan penelitian yang sedang berlangsung hanya berfokus kepada perlindungan konsumen dalam penjualan hp dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) dan transfer melalui media sosial <i>Facebook</i> .
2. H. A. Khumedi Ja'far, Jurnal ASAS, Vol.6, No.1, Januari 2014.	“Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam.”	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan ialah sama sama memiliki tema penelitian terkait perlindungan konsumen, selain itu metode penelitian ini juga sama-sama menggunakan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang berlangsung ialah fokus penelitiannya. Dimana penelitian ini berfokus terhadap perlindungan konsumen dalam perspektif hukum bisnis Islam

		pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif	sedangkan peneliti hanya berfokus kepada perlindungan konsumen dalam penjualan hp android melalui media sosial <i>Facebook</i> . Selain itu penelitian yang dilakukan oleh H. A. Khumedi Ja'far menggunakan penelitian studi kepustakaan (<i>library research</i>) yang menggunakan pendekatan yuridis normatif dan didukung dengan pendekatan historis. Selanjutnya data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.
3. Muhammad Billah Yuhadian (2013), Universitas Hasanuddin.	“Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus.”	Kesamaan penelitian yang dilakukan dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama - sama melakukan penelitian tentang forum jual beli	perbedaannya adalah pada subjek penelitian Subjek penelitian dari Muhammad Billah Yuhadian (2013), Universitas Hasanuddin adalah Perjanjian Jual

		online sebagai media transaksi dan juga metode penelitian yang sama, yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus sedangkan yang peneliti lakukan adalah meneliti tentang model perlindungan konsumen pada jual beli hp android oleh forum <i>Facebook</i> dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) dan transfer di Jember.
4. Bimo Barata (2021) mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.	“Jual Beli Akun Game Online Garena Free Fire Di <i>Facebook</i> Perspektif Hukum Bisnis Syariah”	Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama mengkaji dan meneliti <i>Facebook</i> sebagai sarana media untuk jual beli online dan juga metode yang digunakan juga sama yakni metode deskriptif kualitatif	Perbedaannya yakni pada subjek penelitian, subjek penelitian yang dilakukan oleh Bimo Barata adalah peran <i>Facebook</i> sebagai media jual beli untuk akun game online Free Fire sedangkan yang akan diteliti ini meneliti terkait model perlindungan konsumen pada forum jual beli hp android oleh forum <i>Facebook</i> dengan sistem COD dan transfer di Jember.
5. Hana Afifah: IAIN Puerwokerto 2019.	“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan <i>Service</i> (Studi Kasus Di	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan ialah sama sama	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang berlangsung ialah fokus

	Samsung Service Center Purwokerto).”	memiliki tema penelitian terkait perlindungan konsumen.	penelitiannya. Dimana penelitian ini berfokus terhadap perlindungan konsumen dalam Pasca Layanan Service, sedangkan peneliti hanya berfokus kepada perlindungan konsumen dalam penjualan hp android melalui media sosial Facebook. Setelah itu perbedaannya pada metode penelitian ini yaitu purposive sampling, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif-normatif-analisis dan metode penelitian yang sedang berlangsung menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.
6. Febrian Bayu Nugroho (2017) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Muamalah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam	“Jual Beli Barang-Barang Second Dengan Sistem Cash On Delivery (Cod) (Studi Kasus Pada Situs Forum Jual Beli Purwokerto)”	Kesamaan penelitian ini dengan yang akan diteliti yakni sama-sama meneliti mengenai sistem COD pada forum jual beli. Sama menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif.	Perbedaannya terletak di subjeknya. Subjek penelitian yang dilakukan oleh Febrian Bayu Nugroho objeknya pada jual beli barang second. Sedangkan yang peneliti kerjakan adalah meneliti tentang Model

Negeri Purwokerto.			perlindungan konsumen pada jual beli HP android oleh forum <i>Facebook</i> dengan sistem COD dan transfer di Jember.
7. Novitasari: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 2020	“Praktik Jual Beli Online Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro Perspektif Ekonomi Islam.”	Kesamaan penelitian terdahulu dengan yang akan diteliti yaitu sama-sama meneliti <i>Facebook</i> sebagai wadah untuk berbisnis jual beli on-line.	Sedangkan perbedaannya terdapat pada subjeknya. Subjek penelitian dari Novitasari adalah Praktik Jual Beli Online Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro perspektif Ekonomi Islam Sedangkan yang peneliti lakukan adalah meneliti tentang Model perlindungan konsumen pada jual beli HP android oleh forum <i>Facebook</i> dengan sistem COD dan transfer di Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

<p>8. May Mustika Humaira mahasiswa UIN Sunan Kalijaga 2014</p>	<p>“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Rekening Bersama dalam Transaksi Jual Beli Online.”</p>	<p>Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama meneliti jual beli online.</p>	<p>Sedangkan perbedaannya terdapat pada subjeknya. Subjek penelitian dari May Mustika Humaira adalah Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Rekening Bersama dalam Transaksi Jual Beli Online. Sedangkan yang peneliti lakukan adalah meneliti tentang Model perlindungan konsumen pada jual beli HP android oleh forum <i>Facebook</i> dengan sistem COD dan transfer di Jember</p>
<p>9. Sri Ana: Wahyuni Program Studi Hukum Ekonomi Syari’ah fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2020</p>	<p>“Praktek Jual Beli Handphone Bekas Di Sosial Media <i>Facebook</i> Perspektif UU Perlindungan Konsumen Dan Fiqh Muamalah”</p>	<p>Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dikerjakan yaitu sama-sama meneliti Jual beli hp online.</p>	<p>Sedangkan perbedaannya terdapat pada subjeknya. Subjek penelitian dari Sri Ana wahyuni adalah Realisasi Jual Beli Handphone Second Di Sosial Media <i>Facebook</i> Perspektif UU Perlindungan Konsumen Dan Fiqh Muamalah Sedangkan yang peneliti lakukan adalah meneliti tentang Model perlindungan konsumen pada jual beli HP</p>

			android oleh forum <i>Facebook</i> dengan sistem COD dan transfer di Jember.
10. Mochammad Choirul Huda: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Syariah Jurusan Muamalah Surabaya 2010	“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dengan Sistem Online.”	Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama meneliti jual beli online.	Sedangkan perbedaannya terdapat pada subjeknya. Subjek penelitian dari Mochammad Choirul Huda adalah Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dengan Sistem Online sedangkan penelitian yang sedang berlangsung objeknya merupakan jual beli Hp android pada forum <i>Facebook</i> .

B. Kajian Teori

1. Model Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Model

Model secara harfiah berarti “bentuk”, dalam pemakaian secara umum model merupakan interpretasi terhadap hasil observasi dan pengukurannya yang diperoleh dari beberapa system. Model diartikan sebagai bentuk representasi akurat sebagai proses aktual yang memungkinkan seseorang atau sekelompok orang mencoba bertindak berdasarkan model itu. Dimana model bisa dianggap penerapan-penerapan aturan pada suatu objek yang tentunya memerlukan

pemberian peraturan yang sesuai dengan kondisi objek seperti contohnya memberikan model perlindungan konsumen dalam bentuk pemberian peraturan berupa dilarang melakukan penipuan pada suatu objek seperti halnya forum jual beli.²⁵

b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan sebuah istilah yang dipakai untuk memberikan gambaran terhadap perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memberikan jaminan terhadap berbagai hal yang berpotensi untuk membuat rugi konsumen. Berkaitan dengan hal ini terdapat perbedaan antara negara berkembang dan negara maju terhadap kajian perlindungan konsumen, dimana negara maju terlihat lebih serius di dalam melindungi hak-hak konsumen yang semakin hari semakin berkembang melalui berbagai media internet.²⁶

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah makna kata konsumen ialah (lawan dari produsen) untuk semua pihak yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan dari penggunaannya nanti akan ditentukan termasuk konsumen dalam kategori user tersebut. Begitu juga pada kamus bahasa inggris-indonesia memberikan maka sebagai pengguna atau konsumen.²⁷

²⁵ Agus Suprijono. *Model-Model Pembelajaran*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Jaya, 2016), 45.

²⁶ Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2010, hlm. 9

²⁷ Az. Nasutio, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (jakarta: diadit media, 2001), 3.

Az. Nasution menyatakan jika hukum perlindungan terhadap konsumen ialah termasuk dari syariah konsumen yang menganut asas-asas atau kajian-kajian yang bersifat mengelola dan mengandung sifat yang memproteksi keperluan konsumen, sedangkan syariat konsumen merupakan hukum yang mengelola hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dan yang lainnya yang berhubungan dengan barang ataupun jasa konsumen di dalam lingkungan hidup.²⁸ Namun ada juga yang menyatakan jika perlindungan terhadap konsumen adalah bagian dari ketentuan dari hukum perlindungan konsumen, hal tersebut dapat diketahui jika hukum konsumen mempunyai skala yang lebar karena hukum pengguna mencakup berbagai unsur hukum yang terdapat keperluan pihak pengguna dan merupakan salah satu bagian dari syariah konsumen ini adalah unsur perlindungannya, contohnya bagaimana cara mempertahankan sebuah hak pengguna akan gangguan pihak yang lainnya.²⁹

Menurut Mochtar Kusumaatmadja perlindungan konsumen merupakan keseluruhan terkait asas dan kaidah hukum-hukum yang mengatur terkait hal hubungan dan permasalahan diantara berbagai macam pihak satu dengan pihak yang lain, serta berkaitan dengan suatu produk bisa berupa produk dan jasa yang dibutuhkan.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan yang diberikan kepada seluruh

²⁸ Erman Raja Gukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 2

²⁹ Adrianus meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka cipta harapan, 2006), 152

konsumen. Yang pada dasarnya melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya yang tentunya menghindari hal-hal yang bisa merugikan konsumen dalam pemenuhan kebutuhan.

Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Dimana cakupan dari perlindungan dari konsumen itu bisa dibedakan menjadi dua aspek yaitu perlindungan terhadap konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan kesepakatan yang disepakati oleh kedua belah pihak sebelumnya dan perlindungan terhadap ketentuan-ketentuan dan berbagai macam syarat yang diberikan penjual kepada konsumen tidak adil.

Berdasarkan teori diatas, peneliti menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan sebuah jaminan terhadap konsumen apabila terdapat berbagai hal yang akan merugikan konsumen di kemudian hari. Disamping itu perlindungan terhadap konsumen ditetapkan berdasarkan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku.

c. Perlindungan Konsumen

- 1) Hak-hak konsumen dijamin
- 2) Adanya pengakuan dari pelaku
- 3) Perlunya perdagangan melalui internet diasuransikan

Perdagangan melalui Internet seperti dijelaskan sebelumnya memiliki banyak resiko. Resiko-resiko tersebut adalah penyadapan, penipuan, penggandaan informasi transaksi, pencurian informasi rahasia, dan sebagainya. Dalam *e-commerce* yang memanfaatkan kriptografi, kejahatan tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah pembobolan kunci dan pencurian kunci. Pembobolan kunci yaitu dimana si pembobol memakai berbagai cara untuk menemukan kunci yang sama dengan yang asli. Cara pembobolan yang paling umum digunakan adalah yang dikenal dengan istilah brute force attack, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, si pelaku mencoba berbagai kemungkinan hingga akhirnya ia menemukan kunci yang cocok. Pencurian kunci, adalah dimana si pelaku menemukan kunci yang asli dan menggunakannya, sehingga ia dapat bertindak sebagai pemilik yang asli. Pencurian seperti ini dikenal dengan istilah man in the middle attack.³⁰

³⁰ PRO-BANK, Jurnal Ekonomi & Bisnis . Edisi Nopember 2014. Vol. 1. No. 2 ISSN : 2252 - 7885

4) Lembaga Penjaminan

Diadakan pihak penjamin antara pelaku usaha dan konsumen yang terpercaya, sebagai contoh seperti bank garansi yang menjamin kepada pihak konsumen bahwa dia pasti akan mendapatkan barang atau jasa yang dipesan setelah membayar kepada lembaga penjamin (bank garansi) sehingga tidak takut uangnya hilang. Sedangkan bagi pelaku usaha juga dijamin bahwa mereka akan mendapatkan pembayaran setelah barang pesanan mereka kirimkan kepada konsumen sebab uang dari konsumen sudah ada dalam bank garansi atau lembaga penjaminan. Dari hasil survey terlihat animo masyarakat untuk melakukan *e-commerce* meningkat dengan pesat dari waktu ke waktu. Kecenderungan masyarakat ini tentunya akan lebih tinggi apabila *e-commerce* didukung protokol-protokol transaksi elektronik yang aman. *Secure Electronic Transaction* yang menggunakan kriptografi dalam pengamanannya adalah sistem perdagangan Internet yang relatif paling aman dari serangan-serangan yang mungkin dilakukan dalam Internet, antara lain pembobolan kunci dan pencurian kunci.

5) Pengawasan

Badan Pengawasan dalam perdagangan elektronik atau *e-commerce* perlu difungsikan dengan maksimal. Hal ini untuk mengawasi dan mengantisipasi para pelaku bisnis yang fiktif dan

tidak bertanggung jawab khususnya toko online harus punya izin dalam menawarkan dagangannya atau jasanya dalam internet dan syarat- syarat tersebut harus dipenuhi. Dengan demikian tujuan antara pelaku bisnis dan konsumen dapat tercapai.³¹

d. Jenis - Jenis Perlindungan Konsumen

1) Perlindungan Preventif

Perlindungan yang dibagikan kepada pengguna saat pembeli akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang ataupun jasa tertentu. Mulai dari tahap melakukan susunan sejumlah barang ataupun jasa tersebut dan kemudian untuk membeli atau mengkonsumsi dan memanfaatkan barang ataupun jasa dengan spesifikasi tertentu dan merk nya juga tertentu.

2) Perlindungan Kuratif

Perlindungan yang dibagikan kepada pengguna sebagai dampak dari penggunaan atau pemanfaatan barang maupun jasa tertentu oleh pembeli. Dengan demikian maka perlu diperhatikan jika pembeli belum pasti dan tidak butuh, serta tidak di izinkan di samakan dengan pengguna maupun jasa tertentu, sekalipun pada mestinya konsumen merupakan mereka yang akan membeli suatu produk ataupun jasa. Hal tersebut orang dianggap sebagai pembeli, cukup dengan orang tersebut pengguna dari suatu barang ataupun

³¹ PRO-BANK, Jurnal Ekonomi & Bisnis . Edisi Nopember 2014. Vol. 1. No. 2 ISSN : 2252 - 7885

jasa, tidak dihiraukan ia mendapatkannya melalui dengan cara pembelian ataupun pemberian.³²

e. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ada 5 prinsip untuk melindungi konsumen yaitu:

- 1) Prinsip transparansi yang merupakan bentuk keterbukaan serta tanggung jawab antara penjual dan konsumen.
- 2) Prinsip kelakuan yang adil dimana hal ini harus dilakukan oleh semua penjual dalam memberikan pelayanan, harga, dan lain sebagainya yang diberikan kepada konsumen tanpa membedakan konsumen satu dengan yang lain.
- 3) Prinsip keandalan merupakan probabilitas atau suatu produk baik barang ataupun jasa.
- 4) Prinsip keamanan data merupakan hal yang cukup penting dimana penjual harus memastikan keamanan data dari konsumen baik dari data diri, alamat rumah dan lain sebagainya yang apabila disebarkan bisa menimbulkan berbagai macam bahaya.
- 5) Prinsip penanganan pengaduan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh penjual dalam melayani berbagai macam keluhan dari para konsumen.

³² Jurnal Pembaharuan Hukum Volume II No.3 September - Desember 2015.

f. Tujuan Perlindungan Terhadap Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan sebuah problematika yang cukup fundamental dan substansial terhadap konstelasi pembangunan nasional didalam suatu negara. Tidak terkecuali Indonesia. Hal tersebut membutuhkan suatu ketentuan yang mengatur tentang perlindungan konsumen yang dapat menjangkau semua lapisan sosial masyarakat. Sebagaimana usaha di dalam melakukan perlindungan konsumen pada era digital seperti ini memiliki meletakkan sebuah prinsip bahwa konsumen merupakan elemen penting dan utama yang memiliki tujuan khusus didalamnya. Adapun beberapa tujuan perlindungan konsumen ialah sebagai berikut:³³

- 1) Mengembangkan kesadaran, *skill*, serta kemandirian terhadap pembeli untuk dapat memperoleh perlindungan.
- 2) Meningkatkan derajat martabat konsumen dengan proses menghindarkannya dari eksis negatif dari penggunaan barang atau jasa.
- 3) Mengembangkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan haknya sebagai fungsi dari pembeli.
- 4) Membangun sistem perlindungan akan pembeli yang memproteksi aspek kesesuaian hukum dan keterbukaan sebuah informasi serta akses dalam memperoleh informasi.

³³ Sembiring A, *Menyoal Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen*, 2010, hlm. 24

- 5) Meningkatkan kesadaran pelaku usaha terkait pentingnya sebuah perlindungan terhadap konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur hingga bertanggung jawab dalam menjalankan suatu usahanya.
- 6) Mengembangkan kapabilitas barang maupun jasa yang memastikan keberlangsungan produksi suatu barang ataupun jasa, kesehatan, kenyamanan, serta keselamatan bagi para pengguna.³⁴

g. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen dilakukan sebagai sebuah upaya bersama dengan pihak yang berkaitan, masyarakat, pengusaha dan pemerintah berdasarkan pada asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 2 UUPK yaitu:

1) Asas Kebermanfaatan

Asas kebermanfaatan ini merupakan sebuah asas yang bertujuan untuk memberikan sebuah amanah yang harus dijalankan di dalam melaksanakan perlindungan terhadap konsumen berdasarkan pada sebuah kebermanfaatan yang dapat dirasakan oleh konsumen maupun pengusaha secara komprehensif.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan merupakan sebuah asas yang memiliki tujuan untuk memberikan kesempatan kepada para konsumen untuk dapat berpartisipasi guna memperoleh hak-hak yang harus dipenuhi pengusaha kepada para konsumen secara sportif dan adil.

³⁴ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2015), 190-192

3) Asas Keseimbang

Asas keseimbangan merupakan sebuah asas yang bertujuan untuk menyeimbangkan kepentingan konsumen dan pengusaha agar bisa saling menguntungkan. Keseimbangan yang dimaksud disini ialah sebuah keseimbangan di dalam memenuhi kewajiban baik sebagai konsumen maupun pengusaha.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen merupakan sebuah asas yang bertujuan untuk melindungi dan memberikan sebuah jaminan kepada konsumen unruk keselamatan barang dan jasa yang dipakai.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dapat disimpulkan bahwa model perlindungan konsumen adalah bentuk representasi akurat sebagai proses aktual gambaran terhadap perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memberikan jaminan terhadap berbagai hal yang berpotensi untuk membuat rugi konsumen.

h. Hak Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen sesungguhnya merupakan yang berbentuk hukum tentang hak dari konsumen itu sendiri. Sehingga kepentingan-kepentingan tersebut dirumuskan dalam bentuk hak. Menurut John F. Kennedy konsumen mendapatkan haknya yang dilindungi oleh hukum yaitu sebagai berikut:

- 1) Hak mendapatkan keamanan
- 2) Hak untuk memilih
- 3) Hak untuk mendapatkan informasi
- 4) Hak untuk didengarkan

Keempat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Namun adanya perkembangan-perkembangan organisasi konsumen yang menjadi satu dalam *The International Organization Of Consumer Union* juga menambahkan beberapa hak untuk konsumen seperti hak untuk mendapatkan ganti rugi, mendapatkan lingkungan yang baik, hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen.

Sedangkan menurut UUPK di pasal 4 menyebutkan beberapa jumlah jaminan dan perlindungan hukum terhadap hak konsumen yaitu:

- 1) Hak untuk memilih produk baik barang ataupun jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sebelumnya.

- 2) Hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk.
- 3) Hak atas kebenaran informasi yang benar, jujur serta seajelas-jelasnya terhadap kondisi serta jaminan pada suatu produk baik barang atau jasa.
- 4) Hak didengarkan segala pendapat serta keluhan terhadap produk yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan suatu advokasi dan perlindungan serta upaya menyelesaikan permasalahan tentang perlindungan konsumen.
- 6) Hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa adanya diskriminatif antar konsumen lain.
- 7) Hak untuk mendapatkan pendidikan serta pembinaan terhadap setiap konsumen.
- 8) Hak untuk mendapatkan berbagai macam bentuk kompensasi, ganti rugi atas suatu produk apabila produk tidak sesuai dengan kondisi yang dijanjikan.
- 9) Serta hak yang diatur di dalam ketentuan undang-undang lainnya.

i. Kewajiban Konsumen

Selain mendapatkan hak konsumen juga mendapatkan atau mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- 1) Mengikuti seluruh petunjuk serta membaca secara detail informasi dan prosedur agar mengetahui jelas terkait penggunaan dan

pemakaian barang atau jasa agar melindungi keamanan dan keselamatan konsumen.

- 2) Mempunyai itikad baik dalam melakukan transaksi antar konsumen dengan penjual.
- 3) Membayar sesuai dengan perjanjian nilai tukar yang telah disepakati oleh penjual dan konsumen.
- 4) Mengikuti berbagai upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dapat disimpulkan bahwa model perlindungan konsumen adalah bentuk representasi akurat sebagai proses aktual gambaran terhadap perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memberikan jaminan terhadap berbagai hal yang berpotensi untuk membuat rugi konsumen.

2. Jual Beli Online

a. Pengertian Penjualan Online

Menurut kamus besar bahasa Indonesia jual beli diartikan sebagai persetujuan mengikat antara penjual dan pembeli. Penjual disini diartikan sebagai pemilik barang dan pembeli sebagai pihak pembayar³⁵ Sedangkan menurut Rahmat Syafi'e jual beli diartikan sebagai penukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan online berasal dari bahasa Inggris terdiri dari dua kata yakni on yang berarti hidup dan line yang berarti garis, jaringan, atau lintasan. Jadi

³⁵ DEPKINDAS, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008), Halaman 589.

bisa online bisa diartikan “dalam jaringan”. Yaitu terhubungnya perangkat dengan internet.³⁶

Murti Sumarni mendefinisikan penjualan dengan sistem online merupakan sebuah bentuk promosi dan presentase sebuah ide penjualan barang maupun layanan jasa. Dengan memanfaatkan media seperti televisi, surat kabar, radio, papan iklan, brosur hingga media sosial seperti *Facebook*, *whatsapp*, dan *Instagram*. Sedangkan Ajen Dinawati mendefinisikan penjualan online sebagai kegiatan komunikasi penjualan dengan media utamanya melalui internet. Melihat perkembangan penjualan dengan sistem tidak hanya menggunakan media website. Namun juga menggunakan beberapa sistem dan aplikasi serupa yang berjalan dengan protokol internet.³⁷

Penjualan online bisa dikatakan sama seperti pemasaran online yang merupakan sistem penjualan yang interaktif yang menggunakan salah satu atau beberapa media iklan untuk menghasilkan respon dan transaksi dari konsumen yang tidak adanya kontak langsung atau bertatap muka antara penjual atau konsumen yang tentunya pembayarannya melalui internet atau media sosial yang sebelumnya ditentukan oleh penjual produk berupa barang atau jasa tersebut.

Menurut Dianawati Penjualan online adalah kegiatan komunikasi penjualan antara konsumen dan penjual dengan menggunakan media internet. Sesuai perkembangannya penjualan

³⁶ Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung, Pustaka Setia, 2004), halaman 74.

³⁷ Ajen Dianawati, *6 Rahasia Sukses Menjadi jutawan*, (Jakarta, Media Kita, 2007) , halaman 64.

atau pemasaran online tidak hanya menggunakan media website, tapi juga email dan aplikasi-aplikasi lain yang berjalan di atas protokol internet seperti media sosial, *marketplace*, iklan internet (periklanan di internet) menjadi pilihan yang menarik bagi para marketer khususnya dan dunia usaha umumnya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa penjualan online merupakan metode untuk memasarkan suatu produk melalui media elektronik, media cetak, hingga media sosial. Penjual akan memposting suatu produk berikut spesifikasinya sehingga membuat para konsumen tertarik untuk membeli barang tersebut. Disamping spesifikasinya yang jelas, konsumen juga tidak perlu repot-repot untuk berinteraksi dan mengunjungi penjual secara langsung.

b. Jenis-Jenis Penjualan Online

Secara garis besar, penjualan online biasa dikenal memiliki dua jenis yaitu:

1) Layanan Online Komersil.

Merupakan sebuah layanan yang menawarkan dan memberikan informasi online kepada para konsumen dengan membayar biaya bulanan seperti *Compuvserse*, *America Online* dan *prodigy*.

2) Internet

Merupakan sebuah website global jaringan komputer yang tidak memiliki manajemen dan kepemilikan sentral.

c. Tempat Penjualan Online

Terdapat banyak wadah berjualan online yang dimanfaatkan para penjual untuk melakukan penjualan secara online, diantaranya:³⁸

1) *Marketplace*

Penjual akan menjual barang yang ingin dijual dengan cara memposting foto barang tersebut berikut spesifikasinya untuk dapat dijual di marketplace. Marketplace merupakan sebuah tempat penjualan yang memberikan system secara tersusun untuk bias berjualan secara online. Contoh marketplace contohnya seperti yang ada di *Facebook*. Contoh dari marketplace adalah marketplace di *Facebook* di situ banyak sekali berbagai macam produk/item yang ditawarkan, marketplace *Facebook* biasanya dapat ditemukan di ujung kiri bagian atas di bagian beranda.

2) *Website*

Seorang penjual yang menjual barangnya secara online bisa membuat sebuah website yang dapat dipakai untuk berjualan online. Situs atau web yang dimaksud menyertakan alamat yang selaras dengan tempat toko online yang dirikan. Maka dari itu, untuk membuat sebuah situs, biasanya para penjual online dapat

³⁸Marketing.LimatempatJualanOnline.BlogMarketing.http/Marketing.blogspot.com/2013/04/22/li
ma-tempat-jualan-online,html(1 mei 2015)

membuat situs yang ditujukan khusus untuk berbisnis online. Situs tersebut memiliki alamat atau domain yang sesuai dengan nama toko onlinenya. Untuk membuat situs dengan nama yang sesuai seperti itu, pelaku usaha harus membayar biaya hosting. Beberapa penyedia web menawarkan paket-paket situs dengan harga yang berbeda-beda. Ada yang termasuk template atau desain dari situs tersebut, atau ada pula yang terpisah. Ini tergantung paket apa yang dipilih oleh seorang pelaku usaha. Contohnya ialah, OLX.com.

3) *Webblog*

Pelaku usaha yang memiliki budget yang terbatas bisa mengandalkan webblog gratis seperti blogspot atau wordpress. Dengan format blog, pelaku usaha dapat mengatur desain atau foto-foto produk yang ia jual.

4) *Forum*

Salah satu tempat berjualan secara online yang paling banyak digunakan adalah forum yang digunakan sebagai tempat jual beli. Biasanya, forum ini disediakan oleh situs-situs yang berbasis komunitas atau masyarakat. Dari forum ini, seseorang dapat menemukan apa yang ia cari dan apa yang sebaiknya ia jual. Untuk mengakses dan membuat posting di sebuah forum, pelaku usaha diharuskan untuk sign up terlebih dahulu untuk menjadi

member dari situs tersebut. Contohnya ialah, kaskus.co.id, Paseban.com, forum jual beli hp di *Facebook*.

5) Media Sosial

Media sosial merupakan tempat yang sangat digandrungi untuk melakukan penjualan dengan sistem online. Karena pada kesehariannya media social tersebut sering dibuka oleh pemiliknya untuk sekedar melihat postingan hingga mencari barang secara online. Adapun media social yang dimaksud seperti *Facebook*, Instagram, twitter dan semacamnya.

6) *Jenis* Transaksi Jual Beli Online

Pembeli yang ingin membeli barang secara online diharuskan untuk memahami secara lanjut terkait proses dan resiko serta sekuritas dari jual beli online, sekarang transaksi online semakin banyak jenisnya. Dimulai dari jual beli dengan proses konvensional, yakni melakukan jual beli secara langsung hingga menggunakan jual beli otomatis tanpa bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli. Indonesia memiliki berbagai macam transaksi jual beli online diantaranya yaitu:³⁹

d. Kekurangan dan Kelebihan Penjualan Online

1) Kelebihan Penjualan Online Bagi Konsumen

a) Barangnya Mudah Dicari

³⁹ Maxmanroe, 3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler di Indonesia, Blog Maxmanroe.<https://www.maxmanroe.com/2014/14/01/3jenis-transaksi-jual-belionlineterpopulerdiindonesia.html> (5 Januari 2015).

Dengan membeli barang secara online para konsumen lebih gampang untuk mencari barang yang diinginkannya tanpa harus bersusah payah mendatangi langsung toko tersebut. Konsumen tinggal mengisi kata kunci pada media sosial atau media penjualan lain kemudian bisa memilih barang tersebut sesuka hati.

b) Mendapatkan Informasi Lebih Tentang Produk

Kelebihan yang dimiliki dalam membeli barang secara online ialah mendapatkan informasi lebih tentang produk tersebut. Biasanya para penjual memposting bentuk produk seperti gambar beserta informasi dan spesifikasi dari barang tersebut supaya konsumen dapat mengetahui seperti apa barang yang dibelinya.

c) Interaktif

Dalam jual beli online memang penjual dan konsumen tidak bertemu dan bertatap muka secara langsung. Namun bukan berarti keduanya tidak bisa melakukan interaksi terhadap transaksi penjualan. Konsumen bisa memberikan keluhan, komentar, kritik dan saran sehingga dapat direspon langsung oleh penjual.

d) Fleksibel

Penjualan online lebih fleksibel dikarenakan penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung. Sehingga

menghemat waktu bagi keduanya. Disamping itu konsumen dapat mencari dan memesan barang secara online, dimanapun dan kapanpun selama masih terhubung dengan internet.

e) Tidak Repot

Yang dimaksud tidak repot disini ialah terkait konsumen dalam memilih dan memilih barang yang ingin dibelinya. Seorang konsumen dapat memilih barang yang disukainya tanpa harus mengacak-acak isi toko untuk mendapatkan barang terbaik yang diinginkan.⁴⁰

2) Manfaat Penjualan Online Bagi Penjual

a) Tidak Perlu Modal Besar

Umumnya untuk membuka sebuah usaha diperlukan modal yang besar agar usaha tersebut dapat berjalan dengan lancar. Namun berbeda halnya ketika melakukan penjualan online. Para penjual tidak perlu merogoh kantong dalam-dalam untuk memulai usahanya. Cukup memposting dan mempromosikan produk di media sosial. Maka konsumen pun berdatangan.

b) Efisien

Penjualan secara online dinilai lebih efisien daripada membuka toko secara offline, karena penjual tidak perlu membayar sewa toko, memberikan fasilitas umum, pengiriman

⁴⁰ Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah via internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 20.

dan pengemasan produk, asuransi dan lain-lain. Hal tersebut membuat penjual sumringah karena tanpa adanya itu semua sudah bisa menjalankan sebuah bisnis usaha yang tentunya sangat efisien dan dapat menekan modal penjualan.

c) Global

Salah satu manfaat terakhir penjualan online ialah jual belinya bersifat global dan menyeluruh. Jadi para penjual dapat menjual produk kepada siapapun tanpa batas lokasi sehingga jangkauannya sangat menyeluruh.

3) Kerugian Penjualan Online Bagi Penjual Maupun Konsumen

a) Kepercayaan Lebih Kecil

Pada sistem jual beli secara online konsumen hanya bisa mengetahui barang yang akan dibelinya melalui sebuah gambar yang diposting oleh penjual. Tidak jarang gambar barang yang diposting tidak sesuai dengan barang ketika sampai kepada konsumen. Begitu juga sebaliknya. Terkadang sistem secara online menggunakan sistem *cash on delivery* atau bayar ditempat. Dimana barang sampai dulu baru membayar. Hal ini terkadang merugikan pedagang dikarenakan beberapa konsumen yang tidak bertanggung jawab menghilang setelah memperoleh barang.

b) Produk Kurang Nyata

Membeli barang secara online berarti melakukan transaksi hanya dengan melihat gambar barang tersebut. Itupun melalui internet. Jadi konsumen tidak dapat melihat, meraba, dan merasakan barang secara langsung sebelum barang tersebut dibeli dan sampai kerumah.

c) Kredibilitas Dari Produk Itu Sendiri

Adanya sistem jual beli online tidak berbanding lurus dengan pengetahuan masyarakat tentang internet dan teknologi digital. Sehingga beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan ketidaktahuan ini dan menipu orang lain. Akibatnya kredibilitias dari produk dan sistem online rendah di masyarakat.⁴¹

3. Facebook

Facebook merupakan sebuah website yang memudahkan penggunanya untuk dapat tergabung dalam sebuah komunitas tertentu dan juga dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan orang luar.⁴² *Facebook* pertama ditemukan pada tanggal 4 Februari 2004 oleh seorang pemuda bernama Mark Zuckerberg yang waktu itu masih berumur 23 tahun. Ia adalah seorang programmer komputer yang mahir di Universitas Harvard. Nama *Facebook* sendiri diambil dari sebuah nama lembaran baru yang biasa dipakai oleh mahasiswa dan karyawan. Dalam awal pembuatannya *Facebook* digunakan oleh sekitar 1.200 mahasiswa dan pada rentang satu

⁴¹ Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah via internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 20.

⁴² Ade Ismail. Tentang Facebook. Diambil dari <http://www.tips-fb.com/2009/01/tentang-facebook.html>.

bulan kemudian lebih dari 50% mahasiswa disana telah mengisi data dirinya.⁴³

Pada bulan selanjutnya, *Facebook* merambat ke sekolah lain di USA seperti Boston, Stanford, New York dan sekitar 30 universitas memakai *Facebook*. Pada pertengahan 2004 sekitaran Juni, *Facebook* dipakai oleh Stanford University di California dan mencapai satu juta pengguna aktif.⁴⁴ Selanjutnya Pada 23 Agustus 2005 Mark membuat tampilan agar terlihat lebih menarik. Dan pada 2 September 2005 Mark mendesain *Facebook* untuk dapat diakses oleh anak-anak SMA di Amerika kala itu. Dan tercatat pada akhir tahun 2005 *Facebook* telah dipakai oleh sekitar 2000 Universitas dan 2500 sekolah menengah atas di USA, Meksiko, Kanada, Puerto Rico dan sebagainya, hingga pada April 2006 *Facebook* masuk ke negara India.⁴⁵

Manajemen Institut Teknologi India pada Juli 2006, mengenalkan *Facebook* sebagai sebuah aplikasi baru yang dapat melayani dan bekerja sama dengan perusahaan ternama Apple Inc. dalam kerjasama mereka menyepakati untuk mempromosikan iTunes di setiap minggunya dengan mengirim 25 contoh lagu gratis bagi para user *Facebook* yang menjadi bagian dari Apple Student Group.⁴⁶

⁴³ <http://tyaset.blog.com/2010/02/12/media-informasi/>

⁴⁴ Dian ayu gemilang. “*Peran Facebook Sebagai Media Komunikasi Bisnis Online (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Facebook Sebagai Media Komunikasi Bisnis Online)*”. Skripsi, (Surabaya: Universitas pembangunan nasional “veteran”: Tidak diterbitkan

⁴⁵ Dian ayu gemilang. “*Peran Facebook Sebagai Media Komunikasi Bisnis Online (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Facebook Sebagai Media Komunikasi Bisnis Online)*”. Skripsi, (Surabaya: Universitas pembangunan nasional “veteran”: Tidak diterbitkan

⁴⁶ Disma M Taryum. “*Manfaatkan Facebook Sebagai Media Diskusi*”. Diambil dari www.jurnalbogor.com/?p=55399. Jurnal Bogor, 6 Oktober 2009.

Pada Juli 2006. *Facebook* sudah dipakai dan dimanfaatkan di Eropa dan Timur Tengah. Disamping itu *Facebook* meluncurkan fitur baru berupa notes yang bisa dipakai pengguna untuk menandai, menyisipkan gambar, serta berbagai fitur lainnya. Selain daripada itu *Facebook* juga memberikan pengguna untuk dapat mengimpor blog melalui Xanga, live jurnal, blogger dan semacamnya, dengan adanya fitur tersebut pengguna dapat membaca dan memberi komentar kepada tulisan yang dimuat oleh *Facebook*.

Mark kemudian membuat layanan *Facebook* untuk dapat diakses oleh semua user internet, tetapi kebijakan Mark ini malah membuat para user setianya melakukan protes dan pada akhirnya *Facebook* membuat sebuah keputusan untuk dapat membuat semua orang mendaftar dengan syarat mempunyai email yang valid.⁴⁷

Pada 14 Mei 2007 *Facebook* meluncurkan *Facebook* marketplace dan juga *Facebook* beacon sebagai layanan periklanan. Dan pada bulan November 2008 *Facebook* dipakai oleh sekitar 200 juta pengguna di seluruh penjuru dunia. Dan pada tahun 2009 merupakan tahun terbaik bagi *Facebook*. Tercatat *Facebook* mendekati angka 40 Juta pengunjung di tiap bulannya dan hampir 125 juta pengunjung.

Pada tahun ke enamnya yakni 2010, *Facebook* dinyatakan sebagai situs media sosial yang terbesar. Saat ini *Facebook* memiliki 100 juta pengguna mobile. *Facebook* mobile didukung oleh semua produsen

⁴⁷ Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah via internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 20.

perangkat keras. Misalnya seperti Nokia, BlackBerry, Sony Ericsson, Palm, iPhone dan pada ponsel berbasis Android, Windows Mobile, Sidekick, INQ dan lain lain. Selain itu, *Facebook* di dimanfaatkan sebagai keseluruhan operator telekomunikasi utama di berbagai penjuru dunia sebagai bahan marketing. Temuan baru yang diteliti oleh pasar Morpace, AS user *Facebook* range nya per tiga menit sekali untuk menghabiskan waktu untuk online. User usia 18 hingga 34 tahun menggunakan waktu kosongnya untuk online range 8,5 jam dan user 55 tahun keatas cenderung menghabiskan 4,6 jam perminggu di *Facebook*.

Penelitian ini dijelajahi kegiatan *Facebook* pada setiap entitas. Berdasarkan hasil, Asia merupakan user *Facebook* yang terbesar, karena telah menggunakan waktunya 39,6% per minggu dalam memainkan internet seperti *Facebook*. Sedangkan Afrika dan Amerika termasuk golongan ke 2 yang terbesar yakni sebanyak 35,1% yang terakhir yaitu Hispanics yang sudah menghabiskan waktu paling minim untuk bermain *Facebook* sebesar 31,7%. Kasus yang berada di Indonesia data statistiknya memaparkan jika user *Facebook* lumayan banyak, dan ada di urutan ke 2 terbesar di seluruh dunia, berada di bawah AS yang ada di tingkat pertama di dunia dengan user mencapai nilai sebesar 145,747,320 user. User *Facebook* di Indonesia kurang lebih mencapai angka 32,131,200 user dari jumlah keseluruhan user internet di Indonesia yang kisarannya berjumlah kurang lebih sebesar 45.000.000 orang.⁴⁸

⁴⁸ <http://kodecahaya.blogspot.com/2010/12/statistik-pengguna-facebook-di.html#ixzz2E5kxNSfA>

4. Cash On Delivery dan Transfer

a. *Cash On Delivery*

Cash On Delivery merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris yang memiliki arti pembayaran di tempat. Sistem ini sejatinya dapat dikatakan bukan bagian dari jual beli online, karena dalam prosesnya pembeli dan penjual bertemu dan melakukan transaksi secara langsung. Mula-mula pembeli mencari barang di situs jejaring sosial untuk menemukan barang yang diinginkan. kemudian setelah menemukan barang yang cocok, pembeli akan menghubungi penjual yang memposting barang tersebut untuk menanyakan kondisi barang serta harga berikut lokasinya. Jika sudah deal maka pembeli dan penjual akan melakukan pertemuan di lokasi yang sudah disepakati untuk melanjutkan proses transaksi, si pembeli dapat bisa mengecek barang secara langsung sehingga tidak menyesal di kemudian hari, langkah terakhir, jika barang sudah dilihat dengan teliti dan pembeli merasa cocok, maka terjadilah transaksi jual beli. Namun terdapat kekurangan pada system ini, yakni apabila orang yang ditemui baik pada penjual maupun pembeli berniat jahat atau menipu.⁴⁹

Sistem *Cash On Delivery* (COD) adalah metode pembayaran dengan membayar pesanan secara tunai (cash) ketika sampai di tujuan. Dalam hal ini pembayaran tidak langsung diberikan kepada si penjual tetapi melalui perantara kurir yang mengantarkan pesanan tersebut.

⁴⁹ Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka DropshipMastery*, Alona Indonesia Raya, Jakarta, 2015

Sayangnya berdasarkan analisis yang telah dilakukan terdapat beberapa isu yang menjadi problema di masyarakat. Namun pada forum jual beli di *Facebook* COD memiliki arti yang cukup berbeda dimana penjual dan pembeli bertemu pada suatu tempat yang sudah disetujui sebelumnya dan setelah itu melakukan transaksi langsung antara penjual dan konsumen tanpa ada perantara.

b. *Transfer*

Menurut Jopie Yusuf transfer adalah pengiriman uang melalui jasa pengiriman bank kepada seseorang, lembaga atau pemerintah dengan jumlah tertentu dalam rupiah atau valuta asing baik didalam maupun luar negeri.⁵⁰ Melakukan transfer antara satu bank dengan bank yang lain ialah transaksi yang paling sering dipakai para penjual online, transaksi ini mempermudah proses mengkonfirmasi karena dana dapat diterima dengan cepat oleh di cek penerima transferan. Prosedurnya ialah penjual mengirim barang transaksi yang telah disepakati. Adapun transaksi ini memiliki kekurangan diantaranya ialah perlu adanya sikap saling percaya antara penjual dan pembeli, dimana pembeli diharuskan untuk mengirimkan beberapa nominal uang untuk melanjutkan proses transaksi. Dari proses ini tidak sedikit pembeli yang ditipu, karena setelah mentransfer uang barang yang ia beli tidak kunjung datang.⁵¹

⁵⁰ Jopie, Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2010) 85

⁵¹ Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka DropshipMastery*, Alona Indonesia Raya, Jakarta, 2015

Dalam praktek jual beli online terdapat beberapa pihak yang terlibat secara langsung dalam proses transaksinya, pihak yang dimaksud merupakan sebuah bagian atau komponen yang keberadaannya virtual atau tidak nampak secara langsung. Sesuai dengan SET (*secure electronic protocol*) atau pengamanan protokol elektronik. Adapun bagian atau komponen dari jual beli online yaitu:⁵²

1) *Virtual/Physical Smart Card.*

Virtual atau biasa disebut dengan *physical Smart Card* sebenarnya ialah media yang dimanfaatkan pembeli untuk memberikan kartu kreditnya di konter. Pemberian kartu kredit ini tidak dilaksanakan secara tatap muka lagi, melainkan menggunakan sebuah alat berbentuk kartu bernama *smart card*. melalui smart card ini pembeli memberikan info kepada penjual melalui kartu kredit sehingga transaksi dapat dilakukan.⁵³

2) *Virtual Point of Sale Virtual/Physical Smart Card*

Sebagai sarana wadah penjualan yang tentunya penjual harus memiliki *software* (aplikasi) yang dinyatakan bagus dan lengkap yang bisa membantu transaksi berbasis online, pengelolaan persediaan barang (*inventory*), mempunyai tampilan untuk sebuah otoritas secara transparan dan mendorong SET demi ekualitas pengiriman dan penerimaan barang antara seorang

⁵² protokol SET (Secure Elektronik Transaction), komponen-komponen yang terlibat dalam jual beli online. Komponen

⁵³ Biuty Wulan Octavia, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Akad As-Salam Dengan Sistem Online di PAND'S Collection Pandanaran*", (Skripsi: Universitas Sumatera utara, 2011).

penjual dan pembeli. Adanya *software point of side*, pembeli merasakan seolah-olah dirinya ada di tempat penjual yang sesungguhnya. Pembeli bebas memilih barang yang ia butuhkan. Beberapa inventory yang tersedia, memahami berapa total barang yang akan dibeli, berapa banyak transaksi, kapan barang yang dibeli akan tiba di lokasi, tanpa adanya rasa purno akan salah tagihan. Perannya yakni pembeli akan langsung mencetak dengan menggunakan sebuah printer dengan semua transaksi yang dilakukan pada penjual barang tersebut. Contoh software untuk kasus diatas yakni POS.⁵⁴

3) *Virtual Acquirer atau Payment Gateway*

Umumnya transaksi yang sebenarnya ada di pihak penjual yang menggunakan otoritas *credit card* konsumen kepada pihak bank yang berkolaborasi dengan visa ataupun *mastercard*, maka dari itu bisa didapatkan apakah *credit card* itu sah apa tidak, bermasalah apa tidak. Jika tidak terdapat masalah, pihak dari penjual akan mengirimkan total transaksi yang harus dilakukan konsumen ke pihak bank. Kemudian pihak bank akan memberikan output *credit card* untuk meminta tagihan kepada pemilik *credit card* untuk segera membayarkan kepada para penjual. Pada bank sentral, transaksi yang terjadi yakni transfer nominal antar bank, yang mana bank A akan memberikan catatan kepada bank sentral

⁵⁴ H.Suhartono, “*Transaksi E-Commerce Syariah (Suatu Kajian terhadap Pemiagaan Online dalam Perspektif Hukum Perikatan Islam)*”, *Mimbar Hukum dan Peradilan*, no. 72 (2010): h. 143.

atas transformasi nominal nasabahnya kepada nasabah bank B, bank sentral akan meneruskan catatan kepada bank B, lalu bank B menerima catatan, bank B akan menambahkan sejumlah nominal akun nasabahnya. Dalam sistem jual beli secara online, semua transaksi akan dikerjakan secara virtual maka perangkat lunak akan jadi pemenangnya dalam peran penting di transaksi ini. Perangkat ini di taruh di beberapa bank tertentu yang bekerjasama dengan beberapa penjual untuk menciptakan salah satu organisasi yang mengimplementasikan ini yaitu *Wells Fargo* dan *General Electric*.⁵⁵

4) *Visa Credit Card*

Visa merupakan suatu kewajiban dalam memperoleh 100% transaksi online di internet. Biasanya mereka melakukan kerjasama dengan banyak bank di skala internasional dan juga dengan para ahli software di jual beli online. Visa diharuskan juga untuk mempersiapkan data base yang kuat dan dapat dijaga rahasianya dan dapat diakses tiap waktu oleh oleh para pembeli. Disamping itu internet juga menyediakan fitur online seperti locator ATM, *electronic banking, bill payment* dan sebagainya.⁵⁶

⁵⁵ Marketing. "Lima Tempat Jualan Online". Blog Marketing. <http://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html> (1 Mei 2015)

⁵⁶ Marketing. "Lima Tempat Jualan Online". Blog Marketing. <http://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html> (1 Mei 2015)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni penelitian yang terjun langsung ke lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Husein Umar menjelaskan bahwa deskriptif merupakan “menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.” Hasil uraian yang telah dijabarkan diatas penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yakni untuk memberikan sebuah gambaran nyata yang murni dengan cara sistematis dan sesuai, serta berusaha menguraikan hasil wawancara yang dilakukan serta sumber lainnya yang bersifat mendukung.⁵⁷

2. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan (*field research*) di tentukan di penelitian karena sangat sesuai dengan kasus yang akan dikaji dan dianalisis oleh penulis berdasarkan asumsi Kartini Kartono “Penelitian lapangan pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat ditengah masyarakat”. Menurut I Made Winartha, metode analisis yang bersifat deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, merangkum berbagai

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 52

situasi, kondisi dari berbagai data yang diperoleh dengan hasil wawancara ataupun pengamatan terkait masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.⁵⁸ Penelitian lapangan disini adalah penelitian yang akan dilakukan kepada anggota forum *Facebook* jual beli HP android di Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan objek di penelitian ini yakni wilayah Kabupaten Jember. Peneliti memutuskan memilih wilayah tersebut karena terdapat sistem jual beli yang tidak sama dengan sistem yang ada di wilayah lainnya, yaitu jual beli dengan sistem COD dan transfer. Lokasi penelitian selain itu juga merupakan wilayah yang menjadi tempat tinggal penulis saat ini. Sehingga mudah untuk melihat dan menjangkau data-data yang diinginkan oleh peneliti.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian sebagai informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sumber data.⁵⁹ Penentuan informan ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut misalnya, orang yang dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.

Adapun subjek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Anggota forum *Facebook* jual beli HP android Jember yang beranggota 241.579.

⁵⁸ I Made Winartha, *metode analisis deskriptif kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 45.

⁵⁹Ibid, 224.

2. Pembeli di forum *Facebook* jual beli HP android Jember yang menjadi informan pada penelitian ini 5 orang konsumen.
3. Penjual di forum *Facebook* jual beli hp android Jember yang menjadi informan pada penelitian ini 2 orang penjual.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yakni langkah yang sangat strategis di dalam penelitian, tujuannya dari penelitian ini yakni untuk mengumpulkan dan memperoleh data-data untuk penyusunan dan penulisan di penelitian ini. Tanpa memahami teknik dalam pengumpulan data, maka seorang peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi kebutuhan yang ditentukan pada penelitian ini.⁶⁰ Dalam penelitian ini teknik mengumpulkan data dijabarkan menggunakan metode di bawah ini:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) ialah upaya untuk memperoleh sebuah informasi atau data yang berbentuk jawaban pertanyaan dari para informan.⁶¹ Adapun yang menjadi informan di penelitian yang akan dilakukan ini adalah pihak pembeli dan penjual.

2. Observasi

Observasi dikatakan sebagai usaha untuk mengumpulkan sebuah data dengan melakukan pengamatan serta penulisan secara terstruktur terhadap objek yang akan diteliti. Selain itu, pendeskripsian lainnya yang

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 308.

⁶¹ Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2010), 74.

berhubungan dengan pembahasan yang mendorong dan sebagai faktor pendukung untuk kesesuaian sebuah analisis.⁶²

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara untuk perolehan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa data tercatat dan mengandung unsur keterangan serta pemikiran terkait kejadian yang dianggap nyata sesuai dengan permasalahan yang ada. Dokumentasi yang diperlukan di penelitian ini yakni data anggota yang mengalami kerugian pada saat transaksi jual beli melalui forum jual beli HP android di Jember dan data-data lainnya yang dibutuhkan.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penyusunan, menggolongkan data, mencari judul yang maknanya bisa dipahami. Adapun cara pengumpulan data yang digunakan yakni kualitatif deskriptif. Dalam menganalisa data yang berbasis kualitatif akan dikerjakan dengan 3 cara yaitu reduction, data display dan conclusion drawing verification. Agus Salim menguraikan 3 tahap yang sudah dijelaskan diatas, secara detail dijabarkan dibawah ini:⁶³

1. Reduksi data (data reduction) pada bagian ini peneliti menentukan pemilihan dan perumusan perhatian untuk lebih menyederhanakan dan transformasi data yang sudah didapatkan.
2. Penyajian data (data display) tugas peneliti di sini untuk meningkatkan pendeskripsian informasi yang tertata dalam menarik sebuah kesimpulan

⁶² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 10

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, 247-249.

dan pengambilan suatu tindakan. Display data atau disebut dengan penyajian data yang umum digunakan pada tahapan ini yaitu berbentuk teks naratif.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Pada bagian ini peneliti memiliki tugas untuk berusaha dalam menarik kesimpulan serta perlu adanya verifikasi. Caranya dengan mencari makna pada setiap faktor yang diperoleh di lapangan. Kemudian data diuraikan dan di tata secara terstruktur untuk disimpulkan sehingga arti data tersebut bias ditemukan. Melalui tahapan ini peneliti ingin mengetahui Model perlindungan konsumen pada jual beli HP android oleh forum FB dengan sistem COD dan transfer di Jember

F. Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, maka menggunakan validitas dua triangulasi. Peneliti perlu melakukan uji keabsahan data, karena dengan begitu dapat diketahui tingkat kepercayaan hasil data temuan-temuan dengan adanya pembuktian terhadap realitas yang sedang diteliti oleh peneliti. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber/data dengan triangulasi metode. Triangulasi sumber/data merupakan uji keabsahan data dengan cara membandingkan atau *cross check* terhadap derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Sedangkan triangulasi metode yakni menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dengan metode yang berbeda.

Jadi setelah data dianalisis, kemudian peneliti menguji validitas dan kredibilitas data tersebut dengan menggunakan triangulasi sumber/data yaitu mengecek dan membuktikan apakah data-data yang diperoleh dari lapangan telah sesuai dengan fakta yang ada di lapangan atau sebaliknya, hal ini dilakukan dengan menggunakan beberapa sumber, baik sumber data primer maupun sekunder. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan lebih dari satu metode untuk melakukan pemeriksaan ulang. Bila dengan metode pengujian data tersebut menghasilkan data yang berbeda. Maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau pihak yang lainnya, untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh.⁶⁴

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian secara umum terdapat beberapa tahap:

1. Tahapan pra-lapangan

Peneliti mengadakan survei pendahuluan yakni dengan mencari subjek sebagai narasumber. Selama proses survei ini peneliti melakukan penjajakan lapangan (*field study*) terhadap latar penelitian, mencari data dan informasi tentang praktik jual beli HP android pada forum facebook di jember. Dalam tahap pra-lapangan ini peneliti melakukan 6 kegiatan, yaitu:

a. menyusun rancangan penelitian

⁶⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *metodologi penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). 70.

- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap ini peneliti masuk lebih mendalam ke dalam forum jual beli HP android pada forum *Facebook* untuk memahami latar penelitian dalam rangka pengumpulan data-data yang dibutuhkan. Uraian tentang tahap lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

- a. Memahami latar penelitian, dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data dilaksanakan langsung di lapangan bersama-sama dengan pengumpulan data.⁶⁵

Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi terkait. Peneliti mengambil permasalahan penelitian dengan judul “Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) dan Transfer Di Jember.

⁶⁵ Ibid., 127.

Setelah mendapatkan perizinan penelitian, peneliti akan memasuki objek penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Setelah peneliti mendapatkan data, dan data tersebut sudah di analisis, langkah selanjutnya yaitu membuat laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan direvisi jika ada kesalahan dan kekurangan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Penelitian yang akan diteliti merupakan objek yang dilakukan pada anggota forum jual beli HP android di Jember dengan menggunakan prosedur yang semestinya, adapun uraian ini mendeskripsikan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan. nantinya akan diketahui bagaimana Model perlindungan konsumen pada jual beli Hp android oleh forum *Facebook* dengan sistem COD dan transfer di Jember. Dalam penelitian ini tidak semua objek yang diteliti, namun terkait pembahasan yang meliputi dalam bab ini akan ditampilkan data yang menyangkut dengan pengumpulan data, instrumen wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Peneliti, setelah melakukan pengamatan secara langsung terhadap sasarannya, sehingga menetapkan beberapa rumusan masalah sesuai dengan tahapan- tahapan dan metode yang sudah ada. Maka paparan data dan temuan penelitian dibawah ini:

A. Gambaran Objek Penelitian

Forum jual beli hp android jember merupakan salah satu grup jual beli yang ada di media sosial (*Facebook*) yang sering di gunakan oleh para penjual untuk mengiklan kan barang yang akan diperjual belikan. Untuk masuk di dalam forum ini pengguna facebook dapat mengajukan kepada admin untuk bergabung. Dan apabila admin menyetujui permintaan anggota baru untuk bergabung maka nanti pengguna baru dapat masuk dalam forum tersebut dan juga pengguna nantinya dapat mencari maupun menjual barang sesuai kebutuhan yang mereka ingin kan. Dalam praktek nya penjual dan pembeli

bisa saling berkomunikasi melalui online, apabila nanti terdapat kecocokan harga maka kedua belah pihak ini membuat kesepakatan dalam metode pembayarannya. Apabila penjual dan pembeli berada di posisi yang jauh maka metode yang digunakan adalah metode transfer. Jika penjual dan pembeli berada di satu wilayah maka metode yang digunakan adalah metode *Cash Of delivery* (COD). Diketahui bahwa seiring berkembangnya pengguna media sosial Facebook, forum ini juga mempunyai anggota yang setiap harinya bertambah. Sejak dibentuknya oleh salah satu admin grup Andi Hariyanto dan beberapa moderator, forum yang dibuat itu mempunyai 241.579 anggota, baik yang aktif maupun tidak. Disamping itu juga terdapat beberapa kasus yang berkaitan dengan problematika sistem transfer dan sistem COD (*Cash On Delivery*)

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Praktek Jual Beli HP Android Jember Dengan Menggunakan Metode COD Dan Transfer

Setiap harinya grup jual beli hp android jember tidak pernah sepi postingan, banyak sekali barang yang ditawarkan mulai dari barang baru hingga barang setengah pakai (*second*) namun di grup jual beli hp android jember ini kebanyakan barang yang ditawarkan yaitu barang setengah pakai (*second*). Dalam postingannya penjual umumnya mendeskripsikan spesifikasi, tipe, harga, nomor hp, dan minus bila hp yang akan dijual terdapat kecacatan. Cacat biasanya ada pada barang *second*. Harga untuk barang *second* biasanya harganya setengah harga dari harga beli awalnya.

Berbeda dengan barang baru yang dideskripsikan dalam iklan hanya harga, merek, dan garansi (apabila penjual memberikan garansi). Terkait harga untuk barang baru biasanya relatif murah, hanya selisih sedikit dari harga normal dipasar setelah postingan disetujui oleh admin maka postingan tersebut bisa di lihat oleh para anggota grup jual beli hp android jember penjual juga bisa membagikan postingannya ke grup lain dan bisa di juga dibagikan di marketplace agar barang yang di iklankan segera laku.

a. Praktek Transaksi Dengan Menggunakan *Cash On Delivery* (COD) di Jember

Cash On Delivery merupakan istilah yang memiliki arti pembayaran di tempat. Sistem ini sejatinya dapat dikatakan bukan bagian dari jual beli online, karena dalam prosesnya pembeli dan penjual bertemu dan melakukan transaksi secara langsung. Dalam hal ini penjual dan pembeli bertemu langsung dengan menggunakan istilah COD (*Cash On Delivery*) kedua pihak melakukan transaksi di tempat yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga pihak pembeli dapat mengetahui secara langsung apakah barang yang dijual itu sesuai dengan yang ada di iklan atau ada cacat yang tidak dicantumkan di postingan. Maka hal itu menyebabkan pembeli merasa dicurangi, dan transaksi tersebut bisa di cancel. Admin tidak mengetahui dalam proses tawar menawar yang terjadi, karena proses tersebut dilakukan secara pribadi. Dalam tahap transaksi, admin menjelaskan lazimnya dikerjakan dengan cara COD (*Cash On*

Delivery) atau bertatap muka secara langsung jika jarak kedua belah pihak berdekatan. Dalam prakteknya jual beli hp android tersebut, penulis memperoleh beberapa permasalahan yang didapat dari hasil pengamatan yang berupa wawancara.

Pada jual beli hp android jember yang dipublikasikan di forum, tentu ada deskripsi terkait merk dan tipe HP dan keterangan cacat jika barang yang dipublikasikan terdapat minus. Akan tetapi masih terdapat banyak keluhan dari pembeli, yang menyebutkan jika barang yang dibeli terdapat kerusakan dan tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah di posting sebelumnya. Seperti wawancara yang dilakukan Pada tanggal 29 september 2021 peneliti melakukan observasi di daerah Balung. Dan bertemu dengan saudara Ulfa, salah satu anggota forum jual beli HP android Jember yang pernah bertransaksi HP tipe Oppo A3s dengan sistem COD. kemudian peneliti melakukan wawancara terhadap anggota tersebut:

“saya pernah ditipu saat transaksi hp Oppo a3s di suatu tempat dengan menggunakan sistem *cash of delivery* (COD) pada saat mengecek hp tersebut awal nya aman aman saja dan setelah dirasa cocok saya membayar kepada penjual dengan uang sejumlah rp 1.050.000. setelah sampai dirumah hp tersebut mati dan tidak dapat digunakan pada saat itu juga saya membawa hp tersebut ke konter ternyata hp tersebut tidak segel lagi pernah di bongkar dan pernah ganti baterai. Konter tersebut menjelaskan untuk memperbaikinya membutuhkan biaya yang cukup mahal. Mengetahui pernyataan tersebut saya langsung menghubungi penjual untuk menyampaikan komplain terkait produk tersebut, namun sampai saat ini penjual tidak merespon dan penjual

sudah memblokir semua akses yang berhubungan data transaksi tersebut.”⁶⁶

Hal serupa juga dialami oleh saudara david selaku anggota forum jual beli hp android Jember. Beliau menuturkan:

“Saya pernah transaksi hp tipe samsung j2 prime yang menggunakan sistem *cash on delivery* (COD) atau bertemu secara langsung di tempat yang telah disepakati. pada saat itu saudara saya mengecek barang tersebut apakah sesuai dengan yang di informasikan oleh penjual, setelah itu saya meminta garansi dua hari setelah melakukan pembayaran agar tidak merasa ditipu jika HP tersebut bermasalah atau berbeda dengan apa yang sudah diinformasikan penjual. Setelah pelaku penjual memberikan garansi tersebut maka saya pulang kerumah. Sesampainya di rumah HP yang baru dibayarkan tadi saya cek kembali, ternyata HP tersebut layar layarnya bergerak sendiri padahal sewaktu bertemu pelaku usaha meyakinkan bahwa HP tersebut dalam kondisi baik. Merasa tertipu dengan penjual saya menghubungi nomor HP penjual tetapi nomor dan akun *Facebook* tersebut tidak aktif, padahal penjual tadi sudah dengan jelas memberikan garansi selama dua hari.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasanya dalam resiko pembelian yang ada pada jual beli HP di forum *Facebook* terkait dengan spesifikasi barang, sesuai tidaknya barang tersebut pada waktu sampai kepada konsumen ini tergantung bagaimana pembeli bisa lebih teliti saat mengecek kondisi barang tersebut, apakah sesuai atau tidak. Karena dalam menyeleksi pembelian tersebut pembeli harus mengetahui spesifikasi keaslian dari barang yang akan dibeli.

⁶⁶ Wawancara, Ulfa anggota forum jual beli HP Android Jember 29 september 2021

⁶⁷ Wawancara, David Anggota Forum Jual Beli HP Android Jember 1 Oktober 2021

Disamping itu terdapat beberapa masalah lain yang dialami ketika melakukan COD, yaitu pembeli tidak datang. Sehingga dalam hal ini penjual yang merasa dirugikan dalam transaksi jual beli HP android di forum facebook Jember, ada salah satu penjual yang merasakan dirinya dirugikan karena ada pembeli yang tidak datang saat melakukan transaksi secara COD. Berikut ini penjelasan pengalaman yang terjadi pada saudara Nabil.

“Bahwa ada salah satu konsumen yang berminat terhadap handphone yang dia jual, setelah melakukan proses tawar menawar, akhirnya mereka bersepakat untuk melakukan transaksi melalui sistem *cash on delivery*. Akan tetapi, setelah tiba pada waktu dan tempat yang telah disepakati sebelumnya, pihak pembeli tidak datang dan tidak bisa dihubungi. Akibat adanya kejadian ini, nabil mengaku bahwa dia mengalami kerugian akibat telah menolak beberapa pelanggan yang hendak membeli handphone nya dikarenakan perjanjian yang telah ia buat dengan pembeli yang ia ceritakan hingga mengabaikan beberapa peminat lainnya.”⁶⁸

Kejadian yang sama juga terjadi pada Doni salah satu penjual yang memposting HP yang akan dijual di forum jual beli hp Android jember. Beliau mengatakan:

“Saya pernah mengalami kejadian yang sangat merugikan, baik dana maupun tenaga. saya pernah melakukan transaksi dengan kesepakatan melakukan pembayaran dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) di daerah rambipuji yang lumayan jauh dari rumah penjual, namun saya sendiri menyetujui untuk melakukan COD dikarenakan telah diimingi dengan tambahan uang bensin oleh pembeli, akan tetapi saat tiba pada waktu dan tempat yang telah disepakati pembeli tidak datang bahkan setelah ditunggu hingga 3 jam dan pembeli sama sekali tidak bisa dihubungi hingga 2 hari setelahnya.”⁶⁹

⁶⁸ Wawancara, Nabil anggota forum jual beli hp android jember 5 oktober 2021

⁶⁹ Wawancara, Doni anggota forum jual beli hp android jember 5 oktober 2021

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat diketahui bahwa konsumen dan penjual menentukan suatu tempat untuk bertemu dan melakukan transaksi, dan berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa sistem COD memiliki kelemahan yang dapat merugikan yaitu ketidaksesuaian pertemuan antara penjual dan pembeli sehingga merugikan salah satunya

b. Transaksi Dengan Menggunakan Metode Transfer Di Jember

Melakukan transfer antara satu bank dengan bank yang lain ialah transaksi yang paling sering dipakai para penjual online, transaksi ini mempermudah proses mengkonfirmasi karena dana dapat diterima dengan cepat oleh di cek penerima transferan. Prosedurnya ialah penjual mengirim barang transaksi yang telah disepakati. Adapun transaksi ini memiliki kekurangan diantaranya ialah perlu adanya sikap saling percaya antara penjual dan pembeli, dimana pembeli diharuskan untuk mengirimkan beberapa nominal uang untuk melanjutkan proses transaksi. Dari proses ini tidak sedikit pembeli yang ditipu, karena setelah mentransfer uang barang yang ia beli tidak kunjung datang.

Dalam praktek jual beli di forum *Facebook*, Setelah melakukan penawaran dan kesepakatan harga yang sudah disepakati maka penjual dan pembeli melakukan transaksi menggunakan sistem rekening (transfer). Jika kedua pihak tidak bisa bertatap secara

langsung disebabkan ada faktor lainnya. Dalam melakukan transaksi pembayaran dengan sistem transfer maka pembeli akan mentransfer sesuai nominal yang telah disepakati ke rekening pihak penjual, kemudian penjual menerima uang tersebut dan penjual mengirimkan barang ke alamat tujuan pihak pembeli. Sehingga pada transaksi ini pembeli tidak mengetahui kualitas dan kapabilitas barang yang dijual. Hal tersebut dapat menyebabkan kekecewaan dan kerugian yang diperoleh oleh pembeli.

Seperti yang dialami saudara Roni selaku anggota forum *Facebook* jual beli hp android jember.

“Saya telah memesan HP tipe Vivo y91c dengan kondisi second seharga 1.200.000, pembayaran tersebut dilakukan dengan cara mentransfer sejumlah uang ke rekening penjual. Setelah uang tersebut ditransfer ke rekening penjual dan proses pembayaran selesai, hp yang dijanjikan akan sampai pada alamat konsumen paling lama 2-3 hari jam kerja. Namun setelah ditunggu selama 5 hari barang tidak kunjung datang setelah diperiksa nomor hp tidak aktif, saya beberapa kali menghubungi melalui pesan *Facebook* namun akun sudah terblokir ternyata akun *Facebook* penjual bukanlah akun asli melainkan akun palsu dan postingan penjual tersebut merupakan hasil dari foto google sehingga selama ini barang yang di iklankan tidak ada wujud nyatanya.”⁷⁰

Pernyataan di atas diperkuat oleh saudara imdad selaku anggota forum *Facebook* jual beli hp android jember. Beliau mengatakan:

“Ketika saya memesan hp tipe oppo A5s *like new* (barang baru) dibawah harga normal yaitu 800.000 pembayaran tersebut dilakukan dengan cara mentransfer sejumlah uang ke rekening penjual. Setelah uang tersebut ditransfer ke rekening

⁷⁰ Wawancara , Roni Anggota Forum Jual Beli HP Android Jember 3 Oktober 2021.

penjual, saya menunggu info untuk kedatangan barang yang telah dipesan akan tetapi setelah uang tersebut masuk ke rekening penjual, si penjual tersebut tidak ada konfirmasi untuk kelanjutannya setelah menunggu selama beberapa hari barang yang dipesan tetap saja tidak ada kabar, setelah saya mencoba menghubungi di pesan *Facebook* ternyata akun sudah di blokir di telepon nomor sudah tidak aktif⁷¹.

Berdasarkan peristiwa yang terjadi diatas maka admin yang ada di forum jual beli HP Android Jember melakukan tindakan jika ada pihak yang sudah di tipu dan tidak bertanggung jawab atas perilakunya yaitu dengan cara memblokir dan menutup akses dengan pihak yang terkait yang ada di forum jual beli tersebut supaya tidak ada yang menjadi korban lagi. Admin yang ada di forum jual beli HP android Jember hingga saat ini belum memberikan tindakan yang lebih dari tindakan yang sudah dilakukan sebelumnya, misalnya belum ada tindakan yang melaporkan pihak-pihak yang bermasalah kepada pihak yang berwenang karena belum mengetahui adanya peraturan perlindungan terhadap pembeli yang berlaku saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa praktek jual beli HP android dengan sistem Transfer dalam prakteknya pembeli melakukan transfer sejumlah uang kepada penjual sebelumnya. Dan diketahui bahwa dalam praktek transfer ini seringkali konsumen ditipu dan barang yang dipesan tidak kunjung datang.

⁷¹ Wawancara, imdad Anggota Forum Jual Beli HP Android Jember 3 Oktober September 2021.

2. Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem Cod Dan Transfer Di Jember

Perlindungan konsumen termasuk upaya untuk memastikan adanya kesesuaian hukum untuk memberikan sebuah perlindungan kepada pengguna.⁷² Dalam menjalankan sebuah revisi hukum antara seorang penjual dan pembeli hanya dikerjakan secara ucapan terkait harga barang dan jenis barang yang diperjual belikan, tidak terdapat sebuah perjanjian yang tercatat yang ditandatangani antara para pihak sehingga disini hak daripada pengguna dapat diakali oleh penjual.

Ada beberapa hal yang membuat para pembeli tidak sadar akan hal yang dirugikan ketika melakukan transaksi dalam sistem jual beli antara lain:⁷³

- a. Pembeli akan menjadi objek kegiatan bisnis yang bisa mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin.
- b. Rendahnya kesadaran akan pemebel yang disebabkan karena rendahnya pendidikan seorang konsumen.

Oleh karena itu, sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999 terkait perlindungan akan pembeli yang dimaksud menjadi pedoman hukum yang fleksibel bagi pemerintah dan lembaga perlindungan pembeli sebagai upaya pemberdayaan pembeli melalui pembinaan dan memproteksi segala kegiatan sistem jual beli yang merugikan pihak para pembeli.

⁷² Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

⁷³ Az.Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Daya Wirya, 1999), hlm 23

Dalam penelitian ini, dampak banyaknya sebuah keterbatasan yang penulis miliki, peneliti hanya berhasil menghubungi dan melakukan wawancara dengan pihak pembeli yang berhubungan dengan beberapa peristiwa yang terjadi di forum jual beli HP Android Jember. Sesuai kasus yang peneliti dapatkan kemudian diuraikan diatas bahwa ada pembeli yang menerima barang tidak sesuai dengan barang yang telah dipesan di awal transaksi, juga terdapat pelaku yang menyembunyikan kerusakan HP yang di iklankan, sehingga pembeli yang membeli produk tersebut merasa dirugikan karena ketidak sesuaian barang yang dijual dengan barang yang diterima. Dan juga terdapat salah satu pembeli yang melakukan pengingkaran janji sehingga beresiko akan kerugian bagi pihak penjual.

Berdasarkan dengan salah satu wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa orang yang mengatakan jika ada pembeli yang menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Sebagaimana yang sudah dikatakan oleh saudara Soni dan Rismi yang dijabarkan dari hasil wawancara dengan peneliti, mereka mengatakan:

“Bahwa Barang yang diterima tidaklah sesuai dengan pesanan yang telah disepakati di awal transaksi. Tipe handphone yang ditawarkan.”⁷⁴

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa model perlindungan konsumen jual beli HP oleh forum *Facebook* di Jember tidak sesuai dengan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh

⁷⁴ Wawancara, Soni anggota forum jual beli hp android jember 8 oktober 2021

konsumen. Sehingga dalam hal ini model perlindungan konsumen yang berkaitan dengan kasus diatas ialah model pengawasan. Hal ini dikarenakan para konsumen di *Facebook* memiliki potensi untuk dirugikan didalam proses tersebut. Sehingga konsumen diharuskan untuk berhati-hati, detail, dan terperinci dalam melakukan transaksi jual beli online di *Facebook*. Hak atas konsumen yang didapatkan berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen antara lain:⁷⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau produk.
- b. Hak untuk menentukan barang dan/atau jasa dan memperoleh barang atau jasa tersebut berdasarkan nilai tukar dan kelayakan serta jaminan yang telah dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang tepat, jelas dan jujur terkait kelayakan dan jaminan barang ataupun jasa.
- d. Hak untuk didengar terkait pendapat dan komplain mengenai barang atau jasa dengan merek yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya dalam menyelesaikan sengketa perlindungan akan pembeli secara tersusun.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan pembeli.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan tepat dan jujur serta tidak ada unsur diskriminatif.

⁷⁵ Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi jika barang ataupun jasa yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang ada.
- i. Hak-hak yang diatur dalam syarat dan ketentuan aturan perundang-undangan yang lainnya.

Selain menguraikan mengenai hak-hak para pengguna, terkait perlindungan terhadap pembeli juga dicatat mengenai hak serta kewajiban bagi pelaku usaha yaitu:⁷⁶

- a. Mempunyai niat baik saat menjalankan aktivitas usahanya.
- b. Mencantumkan informasi yang akurat, jelas serta jujur terkait kondisi dan jaminan barang ataupun produk dan memberikan pengertian fungsi kegunaan, perbaikan dan maintenance.
- c. Melayani pembeli secara tepat dan jujur tidak ada unsur diskriminasi.
- d. Memastikan kualitas barang ataupun jasa yang dibuat dan diperdagangkan sesuai dengan syarat dan ketentuan kualitas barang atau jasa yang ada.
- e. Memberikan peluang pada pembeli untuk melakukan tes atau mencoba barang ataupun jasa tertentu dan memberikan suatu garansi terhadap barang atau jasa yang diproduksi dan diperjualbelikan.
- f. Memberi kompensasi berupa ganti rugi atas kerugian yang disebabkan karena penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan produk atau jasa yang diperjualbelikan..

⁷⁶ Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

g. Memberi kompensasi berupa ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal.

Hal ini diperkuat dan ditekankan pada huruf abjad b dan g. sebagaimana yang dipaparkan oleh salah satu anggota forum jual beli HP android di *Facebook*

“Bahwa barang yang mereka terima tidak sesuai dengan postingan yang dicantumkan yang ditulis dalam keterangan dan foto kondisi HP yang diunggah, dalam hal ini jelas penjual sudah melanggar kewajibannya karena tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang yang didagangkan..”

Berdasarkan pada pemaparan wawancara diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa bentuk perlindungan konsumen dalam hal ini ialah model perlindungan konsumen pengawasan, perdagangan elektronik atau *e-commerce* perlu difungsikan dengan maksimal. Hal ini untuk mengawasi dan mengantisipasi para pelaku bisnis yang curang dan tidak bertanggung jawab, khususnya pada forum jual beli HP Andorid harus punya izin dalam menawarkan dagangannya dalam internet dan syarat-syarat tersebut harus dipenuhi. Dengan demikian tujuan antara pelaku bisnis dan konsumen dapat tercapai.

Hal tersebut juga dikuatkan lagi dengan hasil pengamatan dari penulis yang melakukan observasi Mulai dari tahap melakukan susunan sejumlah barang ataupun jasa tersebut dan kemudian untuk membeli atau mengkonsumsi dan memanfaatkan barang ataupun jasa dengan spesifikasi tertentu dan merk nya juga tertentu. Disamping itu perlindungan preventif juga diberikan kepada pembeli apabila terdapat pelanggaran hukum dan

keberatan pembeli terhadap barang yang dibeli apabila tidak sesuai dengan spesifikasi yang disebutkan oleh penjual.

C. Pembahasan Temuan

Pembahasan temuan didalam penelitian ini sebagaimana dijelaskan diatas, bahwa data yang diperoleh melalui objek penelitian oleh anggota forum jual beli hp Jember dengan menggunakan prosedur penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab III terkait metode penelitian. Adapun pada bab IV penyajian data dan analisis data telah dideskripsikan terkait fokus permasalahan yang dibuat, yaitu praktek jual beli HP Android oleh *Facebook* dengan sistem Transfer dan *Cash On Delivery* dan Model perlindungan konsumen terhadap jual beli HP Android oleh *Facebook* dengan sistem Transfer dan *Cash On Delivery* yang disajikan dengan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi secara mendalam dan spesifik. Maka dari itu peneliti menetapkan bahwa hasil temuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Praktek Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Dan Transfer Di Jember

a. Transaksi Dengan Menggunakan *Cash On Delivery* (COD) di Jember

Sebagaimana dijelaskan pada penyajian dan analisis data diatas bahwa sistem COD atau *Cash on delivery* merupakan metode pembayaran yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen karena menimbulkan rasa aman, jaminan privasi, dan kepercayaan sehingga

layanan *cash on delivery* ini masuk kedalam faktor psikologis bagian keyakinan dan sikap. COD pada sistem jual beli online dimana pada prakteknya pembeli melakukan transaksi dengan penjual melalui grup jual beli HP android yang ada di *Facebook* dan menentukan kesepakatan untuk bertemu disuatu tempat dalam melakukan transaksi lebih lanjut. sistem COD memiliki skema kerugian yang lebih kecil daripada sistem transfer. Hal ini dikarenakan sistem COD menerapkan pertemuan secara langsung dan melakukan pengecekan barang secara detail. Namun sebagaimana temuan peneliti didalam penyajian data dan analisis bahwa sistem COD memiliki permasalahan pembeli yang melakukan metode pembayaran *cash of delivery* (COD) yaitu pada saat pengecekan barang dengan penjual, pada saat pengecekan tersebut pembeli kurang teliti dan terlalu meyakini jika kondisi barang tersebut masih normal. Sehingga pada saat barang diterima dan terjadi kendala pada barang, pembeli kebingungan dalam menanggapi permasalahan tersebut. Seperti yang dialami oleh saudara Ulfa, dimana beliau pernah bertransaksi pembelian HP tipe Oppo a3s. Setelah selesai dalam transaksi barang dipakai hingga keesokan harinya. Namun terdapat kendala pada barang tersebut. Pada saat saudara ulfa menghubungi penjual, penjual tersebut tidak dapat dihubungi. Seperti yang dialami oleh anggota lainnya yang bernama David mengalami permasalahan serupa dengan Ulfa. Hal ini merupakan suatu yang cukup fatal dikarenakan tidak hanya satu dua orang yang mengalami hal tersebut.

Sehingga bisa dikatakan bahwa sistem COD tidak sepenuhnya aman meskipun ada pertemuan atau tatap muka antara penjual dan konsumen masih saja ada diskriminasi di dalam transaksi. Tentunya ini merugikan konsumen serta konsumen tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen sepenuhnya.

Permasalahan lain juga dialami oleh saudara nabil dan doni sebagai penjual. Tidak hanya pembeli saja yang merasa dirugikan terdapat penjual yang dirugikan pula. Pada saat melakukan kesepakatan dengan pembeli. Disini pembeli tidak datang sehingga penjual merasa dirinya dirugikan pada saat melakukan negosiasi dan kesepakatan untuk bertemu dengan pembeli.

Hal diatas sesuai dengan teori Rico Huang dan Seno Aji Airlangga yang menyatakan bahwa *Cash On Delivery* merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris yang memiliki arti pembayaran di tempat. Sistem ini sejatinya dapat dikatakan bukan bagian dari jual beli online, karena dalam prosesnya pembeli dan penjual bertemu dan melakukan transaksi secara langsung. Mula-mula pembeli mencari barang di situs jejaring sosial untuk menemukan barang yang diinginkan, kemudian setelah menemukan barang yang cocok, pembeli akan menghubungi penjual yang memposting barang tersebut untuk menanyakan kondisi barang serta harga berikut lokasinya. Jika sudah deal maka pembeli dan penjual akan melakukan pertemuan di lokasi yang sudah disepakati untuk melanjutkan proses transaksi, si pembeli

dapat bisa mengecek barang secara langsung sehingga tidak menyesal di kemudian hari, langkah terakhir, jika barang sudah dilihat dengan teliti dan pembeli merasa cocok, maka terjadilah transaksi jual beli. Namun terdapat kekurangan pada system ini, yakni apabila orang yang ditemui baik pada penjual maupun pembeli berniat jahat atau menipu.⁷⁷

b. Transaksi Dengan Menggunakan Metode Transfer Di Jember

Sebagaimana dijelaskan pada penyajian data dan analisis bahwa, penggunaan sistem transfer di dalam melakukan transaksi jual beli HP android di forum *Facebook* bahwa calon pembeli pada mulanya akan mencari hp android yang cocok dengan spesifikasi dan *budget* yang telah ditentukan, kemudian setelah menemukan barang yang dicari, calon pembeli akan menghubungi penjual dari barang tersebut untuk melakukan negosiasi. Dan apabila negosiasi telah selesai, maka calon pembeli diminta untuk mentransfer sejumlah uang yang telah disepakati, kemudian barang akan dikirim dalam beberapa hari kemudian.

Namun sebagaimana temuan peneliti di dalam melakukan observasi, dan wawancara, diketahui bahwa adanya sistem transfer ini seringkali berujung pada kerugian konsumen. Seperti kasus pada saudara Roni. Bahwa beliau melakukan pemesanan Hp android dengan type Y91c dan melakukan transfer uang sebesar 1,2 juta kepada

⁷⁷ Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka DropshipMastery*, Alona Indonesia Raya, Jakarta, 2015

penjual, namun pada kenyataannya setelah melakukan transfer barang yang dipesan tidak kunjung datang. Selain kejadian yang dialami oleh saudara Roni, hal serupa juga dialami oleh saudara Imdad, dimana beliau melakukan pemesanan dengan sistem transfer terhadap barang berupa HP tipe Oppo A5s dan melakukan transfer uang dengan jumlah Rp 1.000.000. akan tetapi pada akhirnya penjual menghilang dan tidak melakukan pengiriman barang.

Hal di atas sesuai dengan teori Jopie Yusuf yang menyatakan bahwa pengiriman uang melalui jasa pengiriman bank kepada seseorang, lembaga atau pemerintah dengan jumlah tertentu dalam rupiah atau valuta asing baik didalam maupun luar negeri.⁷⁸ transaksi ini mempermudah proses mengkonfirmasi karena dana dapat diterima dengan cepat oleh di cek penerima transferan. Prosedurnya ialah penjual mengirim barang transaksi yang telah disepakati. Adapun transaksi ini memiliki kekurangan diantaranya ialah perlu adanya sikap saling percaya antara penjual dan pembeli, dimana pembeli diharuskan untuk mengirimkan beberapa nominal uang untuk melanjutkan proses transaksi. Dari proses ini tidak sedikit pembeli yang ditipu, karena setelah mentransfer uang barang yang ia beli tidak kunjung datang.⁷⁹

⁷⁸ Jopie, Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2010) 85

⁷⁹ Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka DropshipMastery*, Alona Indonesia Raya, Jakarta, 2015

2. Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD dan Transfer Di Jember

Model perlindungan konsumen pada jual beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD dan Transfer Di Jember diketahui menggunakan model perlindungan konsumen pengawasan. Dalam hal ini pengawasan dilakukan untuk mengantisipasi para penjual yang curang dan tidak bertanggung jawab. Khususnya pada jual beli HP Android yang ada di forum facebook Jember harus memiliki izin dalam menawarkan dagangannya atau jasanya dalam internet, dan syarat- syarat tersebut harus dipenuhi. Dengan demikian tujuan antara pelaku bisnis dan konsumen dapat tercapai.

Dalam hal ini forum jual beli HP android yang ada di Jember tidak terdapat pengawasan apapun dalam proses transaksinya. Sehingga hal ini tentu merugikan pihak pembeli, maka dari itu untuk meminimalisir kecurangan tersebut, admin dari grup jual beli HP android jember memberikan ketentuan khusus sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam melakukan jual beli HP android yang ada di jember.

Dalam hal ini admin dan moderator grup jual beli HP android Jember memberikan perlindungan terhadap anggota forum dan peraturan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota yang ada di forum jual beli HP android Jember, dengan isi peraturan sebagai berikut:

- a. Setiap postingan grup sertakan penjelasan yang lengkap tentang info barang yang anda posting (merk type minus nomer hp yang dapat dihubungi untuk mempermudah dalam transaksi)
- b. Dilarang menawarkan barang di lapak orang lain (buka lapak sendiri) gunakan kata wtb untuk mencari dan wts untuk menjual
- c. Jangan sampai transaksi via transfer via rekening dalam bertransaksi bila belum mengenal satu sama lain
- d. Transaksi serta cek barang usahakan dilakukan di wilayah Jember (tergantung pembeli dan penjual juga)
- e. Bila terdapat kecurangan anggota forum bisa melaporkan kepada pihak admin.
- f. Pelanggar akan kami keluarkan secara permanen dari grup.
- g. Barang yang sudah laku supaya bisa dihapus langsung oleh pelapak.

Pernyataan diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Az. Nasution yang menyatakan jika hukum perlindungan terhadap konsumen ialah termasuk dari syariah konsumen yang menganut asas-asas atau kajian-kajian yang bersifat mengelola dan mengandung sifat yang memproteksi keperluan konsumen, sedangkan syariat konsumen merupakan hukum yang mengelola hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dan yang lainnya yang berhubungan dengan barang ataupun jasa konsumen di dalam lingkungan hidup.⁸⁰ Namun ada juga yang menyatakan jika perlindungan terhadap konsumen adalah bagian dari

⁸⁰ Erman Raja Gukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 2

ketentuan dari hukum perlindungan konsumen, hal tersebut dapat diketahui jika hukum konsumen mempunyai skala yang lebar karena hukum pengguna mencakup berbagai unsur hukum yang terdapat keperluan pihak pengguna dan merupakan salah satu bagian dari syariah konsumen ini adalah unsur perlindungannya, contohnya bagaimana cara mempertahankan sebuah hak pengguna akan gangguan pihak yang lainnya.⁸¹

Perlindungan konsumen dapat berjalan dengan baik dan dapat dikembangkan jika di dalam proses perlindungannya terdapat penegasan hukum yang kuat sesuai asas-asas yang bersifat mengelola dan mengandung sifat memproteksi keperluan konsumen dan sesuai dengan syariat hukum yang berlaku sehingga dalam hal ini konsumen tidak berada di posisi yang paling lemah.



⁸¹ Adrianus meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka cipta harapan, 2006), 152

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di lapangan tentang “Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum *Facebook* Dengan Sistem COD dan Transfer Di Jember” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktek jual beli HP Android di *Facebook* yaitu sebagai berikut:

Pengguna facebook yang ingin bergabung dengan grup jual beli Hp Android pada awalnya mengajukan permintaan untuk bergabung di dalam grup tersebut dengan ketentuan dan aturan yang ditentukan admin. Dan apabila pengajuan permintaan sebagai anggota tersebut dikonfirmasi oleh admin, maka pengguna facebook dapat melakukan transaksi di grup tersebut. Sedangkan praktek dalam jual Beli HP android dengan sistem *Cash On delivery*, pembeli dan penjual menentukan tempat untuk bertemu dan melakukan transaksi, dan berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa sistem COD memiliki kelemahan yang dapat merugikan yaitu ketidaksesuaian pertemuan antara penjual dan pembeli sehingga merugikan salah satunya. Sedangkan praktek jual beli HP android dengan sistem Transfer dalam transaksinya pembeli melakukan transfer sejumlah uang kepada penjual. Dan diketahui bahwa dalam praktek transfer ini seringkali pembeli ditipu dan barang yang dipesan setelah melakukan transfer tidak pernah sampai.

2. Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android dalam Forum *Facebook* dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengawasan dalam melindungi konsumen. Sehingga ketika terjadi ketidak sesuaian dalam transaksi, konsumen tidak dapat berbuat banyak. Hal ini tentu tidak sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen aturan hukum pasal 2 UUPK tentang perlindungan konsumen. Adapun model perlindungan pada jual beli HP android di jember ini seharusnya perlindungan pengawasan konsumen, hal ini untuk mengawasi dan mengantisipasi para penjual yang curang dan tidak bertanggung jawab. Khususnya pada jual beli HP android di Jember harus punya izin dalam menawarkan dagangannya di forum facebook, dan syarat-syarat tersebut harus dipenuhi. Dengan demikian tujuan antara penjual dan pembeli dapat tercapai.

B. Saran

Dalam pembuatan skripsi ini peneliti mengutip dari berbagai pedoman baik secara cetak ataupun online. Maka dari itu, tidak menutup sebuah kemungkinan jika penulisan ini masih ditemukan banyak kekurangan atau perbedaan teori yang disampaikan di penyusunan skripsi ini. Sehingga penulis berharap jika suatu saat ditemukan kesalahan di penyusunan skripsi ini bisa disampaikan dengan baik agar bisa diperbaiki sebagaimana mestinya. Kemudian penulis juga berharap terdapat pembahasan yang secara global mengenai kaidah-kaidah yang berhubungan dengan model perlindungan konsumen pada jual beli HP android di forum *facebook* sehingga pemikiran keilmuannya bisa meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Buana, Gresna. 2016. “*Pengaruh Risiko Pasar, Nilai Tukar, Suku Bunga Dan Volume Perdagangan Terhadap Return Saham (studi kasus pada perusahaan yang terdaftar dalam indeks LQ45)*”, *Diponegoro Journal Of Management* 5 No. 2.
- Darmawan, Deni. 2011. *Teknologi Pembelajaran*. Bandung: ROSDA.
- Devi, Lenggang Kurnia Intan. 2019 “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee. (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Surabaya)*”. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Eko. Bambang, Dkk. 2018. “*Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang m dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman barang*”. *Jurnal Law Reform Program Studi Magister Ilmu Hukum* 14, Nomor 2: 1.
- Fitrah, Dkk. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Gifary, Sharen. 2015. “*Intensitas Penggunaan Smartphone Terhadap Prilaku Komunikasi*” *Jurnal Sositeknologi* 14, No. 2:170.
- Hamirul. 2020. *Metode Penelitian dalam Kerangka Patologi Birokrasi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo.
- Hanafi, Mamduh M. 2016. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hasibi. Iqbal Qholid. 2020. *Literasi Media Dan Peradaban Masyarakat*, (Malang: Intrans Publishing. 101. <https://ajaib.co.id/daftar-marketplace-indonesia-2020-dengan-kunjungan-terbanyak/>. 08/01/2021 (23:45).
- IBI. 2015. “*Manajemen Risiko I*”. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Inggawati, Mega. 2018. “*Pengendalian Risiko Berbasis Kotak Penagihan Untuk Pembiayaan Murabahah Di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) Cipta Menanggal Surabaya*”. UIN Sunan Ampel.
- Keputusan Pembelian Via Internet Pada Toko Online”. *J@TI Undip*, Vol VIII, No 3: 146.

- Keselamatan Kerja (K3) “(Studi kasus Pada Pembangunan Gedung SMA Eben Haezer)” Jurnal Ilmiah Media Engineering 4, No. 4:230.
- Laksmi, Yosephien Rosiana Ayu. 2018. “Analisis Pengendalian Internal dan Manajemen Risiko Sistem Penggajian (Studi Kasus Di Lembaga Studi Dan Lembaga Perempuan Dan Anak Yogyakarta)”. Universitas Sanata Dharma. Liberty Yogyakarta.
- Lukmanul Hakim, Mohammad, 2016, *Pengaruh Financial Risk dan Performance Risk Terhadap Switching Barrier Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto*, Universitas Sunan Ampel Surabaya.
- Maralis Reni, “Manajemen Risiko(Yogyakarta : CV Budi Utama, 2019)
- Maula, Zulfatul. “Hubungan Antara Pscyhological Well-being Dengan Kecenderungan Prilaku Konsumtif Pada Siswa Pengguna Go-Pay Yang Menggunakan Promo Cashback Di SMA Negeri 2 Semarang”. Jurnal Empati 8. No. 3: 9.
- Mujiana, dkk. 2013. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
- Murtdlo, Ahmad Habib. 2019. “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV. Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung)”. UIN Raden Intan Lampung.
- Nova Yulinda BR. 2020. “Kajian Hukum Pemberian Cashback Dalam Bentuk Poin Kepada Konsumen Atas Transaksi Daring Yang Mengandung Unsur Gharar”. UM Sumatra Utara. Politwika, 99 Langkah Sukses Berbisnis E-Commerce.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Pratama, Bobby Esa. 2019. “Pengaruh Kepercayaan Kualitas Informasi, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis)”. UIN Suska Riau.
- Purwasih, Kalih. 2019. “Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee (Studi Kasus

Mahasiswa Angkatan 2016-2018 IAIN Purwokerto)". IAIN Purwokerto.

- R.A. supriyono. 2016. *Manajemen risiko*. Yogyakarta : Gadjah Mada University press.
- Rifqillah, Aldi. 2019. "*Manajemen Risiko Operasional ERM COSO (Study Di Bank Pembangunan Daerah DIY Syari'ah 2018)*". UIN Kalijaga.
- Saidani, Basrah. 2019. "*Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee.*" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*,2,426.
- Servanda, Intan Ratu. 2019. "*Peran Ulasan Produk Dan Fot Produk Yang Ditampilkan Penjual Pada Marketplace Shopee Terhadap Minat Beli Pria Dan Wanita*" *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, No. 2: 70.
- Shella, Gusti Karima. 2020. "*Pengaruh Kepercayaan, Resiko Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Online Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Pekanbaru)*". UIN Suska Riau.
- Soekarto. 2017. "*Manajemen Risiko dan Asuransi*" (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka)
- Soputan, Gabby E. M. 2014. "*Manajemen Risiko Kesehatan Dan*
- Sugiyono. 2016 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta
- Syaifudin, Muhammad. 2019. "*Implementasi Pengendalian Risiko Pada Produk Asuransi Jasindo Oto Plus Di PT Asuransi Jasindo Syariah KP Surabaya Dalam Perspektif Pengendalian Risiko syariah*". UIN Sunan Ampel.
- Tarjo. 2019. *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Sleman: Deepublish. Tim penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

Tohardi, Ahmad. 2019. *Buku Ajar Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Plus*.
Pontianak: Tanjungpura University Press.

Umaroh, Erlisa Hesti. 2020. “*Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Flash Sale Shoppe Mahasiswa Febi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*”.
UIN Sunan Ampel Surabaya.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muzammil Alfian Nasrullah
NIM : E20182205
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Institusi : UIN KH. Achmad Siddiq Jember
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 18 Juni 2000
Alamat : Dusun Krang Anyar RT/RW002/002 Desa Balung
Lor Kecamatan Balung.

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul ***“Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum Facebook Dengan Sistem COD dan Transfer di Jember”*** adalah benar-benar hasil penelitian/ karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 21 April 2022
Yang menyatakan



Muzammil Alfian Nasrullah
NIM. E20182205

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Matrik

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli Hp Android Oleh Forum <i>Facebook</i> Dengan Sistem Cod Dan Transfer Di Jember	Model perlindungan	Perlindungan konsumen Sistem transaksi	a. Perlindungan konsumen b. adanya bantuan dari penjual atas informasi yang terkait dengan produk c. pemberian ungkapan- ungkapan atas persetujuan dan solusi keluhan a. Pemilihan sistem saat pembayaran b. penyediaan metode pembayaran c. penempatan lokasi yang tepat	Anggota jual beli hp android di forum facebook Jember	Pendekatan dan jenis penelitian: kualitatif studi kasus Metode pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi Keabsahan data: teknik triangulasi	3. Bagaimana Praktek Jual Beli HP Android Oleh Forum <i>Facebook</i> Dengan Sistem COD Dan Transfer Di Jember? 4. Bagaimana model perlindungan konsumen pada Jual Beli HP Android Oleh Forum <i>Facebook</i> Dengan Sistem COD Dan Transfer Di Jember ?

Wawancara dengan admin dan anggota forum jual beli HP Android di Jember



KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



KH A... DIQ
JEMBER

Lampiran 3

PEDOMAN PENELITIAN

A. Observasi




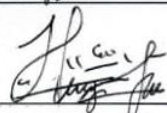
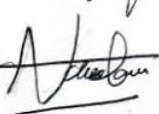
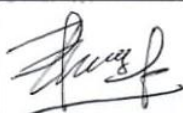
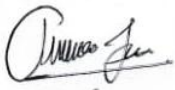
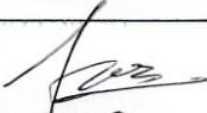

1. Lokasi Penelitian
2. Situasi dan kondisi Obyek Penelitian
3. Kegiatan Penelitian

B. Wawancara

1. Bagaimana awal terbentuknya grup atau forum facebook?
2. Apa yang melatar belakangi terbentuknya grup (forum) tersebut?
3. Bagaimana perkembangan forum tersebut?
4. Berapa orang (anggota) di forum tersebut?
5. Bagaimana Antusias Anggota saat melakukan obrolan dan praktek jual beli online dari segi cod dan transfer?
6. Apakah ada perayaan, kumpulan atau kegiatan santay bersama yang diadakan anggota grup?
7. Sejauh berdirinya forum tersebut, apakah ada tindak kriminal seperti penipuan?
8. Bagaimana ketua admin manyikapi hal tersebut?
9. Apakah ada model perlindungan mulai dari strategi dan taktik untuk meminimalisir terjadinya penipuan?
10. Model perlindungan ideal seperti apa yang mampu meminimalisir sekaligus mengurangi tindak penipuan?

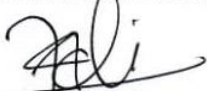
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

**MODEL PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA JUAL BELI HP ANDROID OLEH FORUM FACEBOOK DENGAN SISTEM
COD DAN TRANSFER DI JEMBER**

No	Hari/Tanggal	Deskripsi Kegiatan	Informan	Paraf
1	12 Oktober 2021	Penyerahan Permohonan Surat Izin Penelitian	Andi Hariyanto	
2	12 Oktober 2021	Penelitian Wawancara	Ulfa	
3	14 Oktober 2021	Penelitian Wawancara	Soni	
4	17 November 2021	Penelitian Wawancara	Agus	
5	18 November 2021	Penelitian Wawancara	Nabil	
6	22 November 2021	Penelitian Wawancara	Roni	
7	29 November 2021	Penelitian Wawancara	Putri	
8	2 November 2021	Penelitian wawancara	Imdad	
9	4 Desember 2021	Penelitian Wawancara	Rofik	

Jember, 22 Oktober 2021

Admin Forum Facebook Jember


Andi Hariyanto

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Selaku Admin Jual Beli HP Android Forum *Facebook* di Jember, menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Muzammil Alfian Nasrullah
Perguruan Tinggi : UIN KIAI HAJI AHMAD SIDDIQ
NIM : E20182205
Jenjang : 7
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah mengadakan penelitian pada tanggal 12 Oktober 2021 hingga 4 Desember 2021 dan telah memperoleh data-data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi yang berjudul:

**“Model Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli HP Android Oleh Forum
Facebook Dengan Sistem COD dan Transfer di Jember”**

Dengan Surat Keterangan ini kami buat agar menjadi maklum bagi yang berkepentingan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Januari 2022

Selaku ADMIN



Andi Hariyanto

BIODATA PENULIS**DATA PRIBADI**

Nama : Muzammil Alfian Nasrullah
NIM : E20182205
Tempat, Tanggal lahir: Jember, 18 Juni 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Alamat : Dsn. Karanganyar RT 02 RW 002 Ds. Balung Lor
Kec. Balung Kab. Jember
Telephone : 08585604227

PENDIDIKAN

1. SD : SDN Balung Lor 06 Tahun 2006-2012
2. SMP/MTS : MTs Zainul Hasan Tahun 2012-2015
3. SMA/MAN : SMK Teknologi Balung Tahun 2015-2018
4. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Jember (2018-Sekarang)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Persaudaraan Setia Hati Terate